



# CATÁLOGO DE SERVIÇOS PÚBLICOS DE ATENDIMENTO DO GOVERNO FEDERAL

INSTITUIÇÕES FEDERAIS DE ENSINO



 latitude  
CONHECIMENTO EM MOVIMENTO

 Enap

SECRETARIA DE  
GESTÃO

MINISTÉRIO DO  
PLANEJAMENTO,  
DESENVOLVIMENTO E GESTÃO

GOVERNO  
FEDERAL

## 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 Sílvia 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

**PORTAL DE SERVIÇOS:** <https://servicos.gov.br>

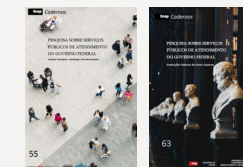
**CONTATO:** [dados@enap.gov.br](mailto:dados@enap.gov.br)

## OUTROS PRODUTOS DA PESQUISA

### Catálogo de Serviços



### Relatórios



### Painel de Visualização

[infogov.enap.gov.br](http://infogov.enap.gov.br)



### Portal de Serviços

[servicos.gov.br](http://servicos.gov.br)





## Enap

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).

# SUMÁRIO

---

APRESENTAÇÃO.....01

INSTITUTOS....03

Centro Federal de Educação Tecnológica Celso Suckow da Fonseca....04

Centro Federal de Educação Tecnológica de Minas Gerais....07

Colégio Pedro II....11

Instituto Federal Baiano....14

Instituto Federal Catarinense....18

Instituto Federal da Bahia....21

Instituto Federal da Paraíba....24

Instituto Federal de Alagoas.....28

Instituto Federal de Brasília....32

Instituto Federal de Goiás....36

Instituto Federal de Minas Gerais....40

Instituto Federal de Pernambuco....43

Instituto Federal de Rondônia....46

Instituto Federal de Roraima.....50

Instituto Federal de Santa Catarina....55

Instituto Federal de São Paulo....58

Instituto Federal de Sergipe.....62

Instituto Federal de Tocantins.....66

Instituto Federal do Acre....69

Instituto Federal do Amapá.....72

Instituto Federal do Amazonas.....75

Instituto Federal do Ceará....78

Instituto Federal do Espírito Santo.....81

Instituto Federal do Maranhão....84

Instituto Federal do Mato Grosso...88

Instituto Federal do Mato Grosso do Sul.....91

Instituto Federal do Norte de Minas Gerais.....94

Instituto Federal do Pará.....97

Instituto Federal do Paraná....100

Instituto Federal do Piauí.....103

Instituto Federal do Rio de Janeiro.....106

Instituto Federal do Rio Grande do Norte....109

Instituto Federal do Rio Grande do Sul....112

Instituto Federal do Sertão Pernambucano....115

Instituto Federal do Sudeste de Minas Gerais.....118

Instituto Federal do Sul de Minas Gerais.....121

Instituto Federal do Triângulo Mineiro....124

Instituto Federal Farroupilha....127

Instituto Federal Fluminense.....130

Instituto Federal Goiano.....133

Instituto Federal Sul-Rio-Grandense....136

# SUMÁRIO

---

## UNIVERSIDADES.....139

Universidade de Brasília.....140	Universidade Federal de Pelotas.....198	Universidade Federal do Oeste do Pará.....264
Universidade Federal da Bahia.....143	Universidade Federal de Pernambuco.....201	Universidade Federal do Pampa.....267
Universidade Federal da Fronteira do Sul.....146	Universidade Federal de Rondônia.....204	Universidade Federal do Pará.....271
Universidade Federal da Grande Dourados...149	Universidade Federal de Roraima.....207	Universidade Federal do Paraná.....274
Universidade Federal da Integração Internacional da Lusofonia Afro-Brasileira.....152	Universidade Federal de Santa Catarina.....210	Universidade Federal do Piauí.....277
Universidade Federal da Integração Latino Americana.....155	Universidade Federal de Santa Maria.....213	Universidade Federal do Recôncavo da Bahia.....280
Universidade Federal da Paraíba.....158	Universidade Federal de São Carlos.....216	Universidade Federal do Rio de Janeiro.....283
Universidade Federal de Alagoas.....161	Universidade Federal de São João Del Rei.....219	Universidade Federal do Rio Grande...286
Universidade Federal de Alfenas.....164	Universidade Federal de São Paulo.....222	Universidade Federal do Rio Grande do Norte.....289
Universidade Federal de Campina Grande.....167	Universidade Federal de Sergipe.....225	Universidade Federal do Rio Grande do Sul.....292
Universidade Federal de Ciências da Saúde de Porto Alegre.....170	Universidade Federal de Uberlândia.....228	Universidade Federal do Sul da Bahia.....295
Universidade Federal de Goiás.....173	Universidade Federal de Viçosa.....231	Universidade Federal do Sul e Sudeste do Pará.....298
Universidade Federal de Itajubá.....176	Universidade Federal do Abc.....234	Universidade Federal do Tocantins.....301
Universidade Federal de Juiz de Fora.....179	Universidade Federal do Acre.....237	Universidade Federal do Triângulo Mineiro.....304
Universidade Federal de Lavras.....182	Universidade Federal do Amapá.....240	Universidade Federal do Vale do Jequitinhonha e Mucuri.....307
Universidade Federal de Mato Grosso.....185	Universidade Federal do Amazonas.....243	Universidade Federal do Vale do São Francisco.....310
Universidade Federal de Mato Grosso do Sul...188	Universidade Federal do Cariri.....246	Universidade Federal Fluminense.....313
Universidade Federal de Minas Gerais...191	Universidade Federal do Ceará.....249	Universidade Federal Rural da Amazônia.....316
Universidade Federal de Ouro Preto....195	Universidade Federal do Espírito Santo.....252	Universidade Federal Rural de Pernambuco.....319
	Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro.....255	Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro.....322
	Universidade Federal do Maranhão.....258	Universidade Federal Rural do Semi-Árido.....325
	Universidade Federal do Oeste da Bahia.....261	Universidade Tecnológica Federal do Paraná.....328

# APRESENTAÇÃO

Este catálogo de serviços públicos de atendimento representa a compilação dos serviços prestados pelas Instituições Federais de Ensino Superior, composta pelas Universidades e pelos Institutos que compõem a Rede Federal de Educação Profissional, Científica e Tecnológica. Neste catálogo, encontram-se os serviços de atendimento prestados na Educação Superior Federal, identificando-se alguns dos principais aspectos relacionados aos serviços, como o público-alvo, o prazo da prestação do serviço e o estágio de digitalização em que cada serviço atualmente se encontra, entre outros. É dada continuidade ao catálogo anterior de serviços públicos de atendimento da administração direta e indireta, que reuniu ao todo 85 organizações.

Este catálogo partiu de uma iniciativa inédita da Secretaria de Gestão do Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão (MPDG) e da Escola Nacional de Administração Pública (ENAP) para o levantamento de serviços públicos de atendimento prestados pelas instituições federais de ensino. O intuito deste projeto do Governo Federal é promover a melhoria do atendimento aos usuários – cidadãos, empresas e outros órgãos – com o objetivo de proporcionar a melhor qualidade do atendimento, mais rapidez dos processos e das entregas, a desburocratização e a permanente avaliação dos serviços.

Para isso, o primeiro passo foi a constituição da Plataforma de Serviços Públicos ([servicos.gov.br](http://servicos.gov.br)). Nesta

Plataforma, o cidadão poderá ter acesso simplificado aos serviços públicos, verificar as etapas e os passos que ele precisa dar e avaliar os serviços existentes. A Plataforma de Serviços Públicos será um canal único de acesso aos serviços públicos.

A pesquisa se divide em etapas. Na primeira etapa foram catalogados os serviços públicos de atendimento prestados pela Administração Direta e Indireta do Governo Federal. Em continuidade à mencionada pesquisa, na segunda etapa buscou-se o levantamento dos serviços públicos de atendimento relativos aos cursos de Formação Inicial e Continuada, Educação de Jovens e Adultos, Educação Profissional, Científica e Tecnológica e de Educação Superior, bem como o levantamento dos serviços públicos de atendimento relativos à oferta de cursos superiores pelas instituições federais nos níveis de graduação e pós-graduação. Para tanto, os serviços públicos de atendimento prestados pelas Instituições Federais de Ensino Superior foram divididos em: i) Serviços de Acesso; ii) Serviços de Continuidade; e iii) Serviços de Conclusão.

Para sua compreensão é importante salientar a natureza dos mesmos:

**Serviços de Acesso** – Serviços que permitem a seleção e ingresso ao ensino superior, técnico e profissional prestados pelas Instituições Federais de Ensino Superior, como a participação em processos seletivos e

matrículas.

**Serviços de Continuidade** – Serviços para a garantir o auxílio à permanência e subsistência de usuários dos serviços prestados, como a concessão de Assistência Estudantil e Bolsas.

**Serviços de Conclusão** – Serviços que garantam a certificação e registro de conclusão de cursos superiores, técnicos e profissionais.

Para os fins deste catálogo, tomamos como conceito de serviços públicos os termos apresentados no Decreto 8.936 de 19 de dezembro de 2016. Este decreto define serviços públicos de atendimento como os processos normatizados que realizam a entrega de um produto ou benefício a um (a) usuário (a), diretamente ou por meio de intermediários (as), a partir de uma ou mais interações entre poder público e usuários (as).

Este conceito nos permitiu definir critérios que permitem fazer o enquadramento de quais serviços deveriam entrar ou não neste levantamento e compor este catálogo. Os serviços públicos de atendimento devem satisfazer aos seguintes critérios:

**Padronização e governança** - Obediência a um processo normativo para atendimento do (a) usuário (a); definição prévia das regras e dos procedimentos do processo de prestação por um órgão responsável, mesmo que não o execute diretamente.

**Individualização** - Atendimento a um (a) usuário (a) final individualizado, podendo ser uma pessoa física ou jurídica de direito público ou privado.

**Impacto** - Mudança entre a situação anterior e posterior à prestação do serviço do (a) usuário (a).

**Competência** - Relacionamento entre a prestação do serviço e a atividade-fim da instituição.

**Interação** - Envolvimento da instituição pública com o (a) usuário (a), ou seu representante, por meio de um canal de atendimento, seja ele presencial ou não.

**Suficiência** - A atividade encerra-se com a prestação de um serviço ou entrega de um produto ao (à) usuário (a), não requerendo a complementação por processos posteriores.

**Finalidade** - Garantia de um direito ou a prestação de um dever ao (à) usuário (a).

Estes critérios permitiram identificar 964 registros de serviços prestados pelas instituições federais de ensino. Após a coleta desses registros, realizou-se processo de validação das informações prestadas pelos respondentes. O processo de validação permitiu retificar junto aos órgãos algumas informações e melhorar a qualidade do dado coletado referente aos registros de serviços utilizados para produção do Relatório Final da Pesquisa sobre Serviços Públicos de Atendimento das Instituições Federais de Ensino do Governo Federal. Por este motivo, os serviços presentes neste catálogo podem vir a se diferir em alguns pontos daqueles presentes na Plataforma.

Para a compreensão das informações incluídas neste catálogo, alguns conceitos são fundamentais:

1) **Tipos de usuários** correspondem a quem os serviços atendem diretamente e podem ser: Cidadãos e famílias, Estrangeiros (as), Empresas privadas, Empresas públicas ou de economia mista, Pessoas jurídicas de direito privado sem fins lucrativos, Fundações e autarquias de direito público, Órgãos da administração direta, Estados e municípios, Outros.

2) **Tamanho do público** é dividido entre Pessoas Físicas e Pessoas Jurídicas e correspondem à uma estimativa do respondente acerca do grupo que abrange todos os usuários potenciais do serviço público de atendimento.

3) **Tempo de entrega** se refere a quanto tempo, em média, o (a) usuário (a) precisa esperar para receber o serviço após o momento da primeira interação com o órgão público, ou seja, considera-se o tempo de duração de todo o processo, desde a primeira interação com o (a) usuário (a) até a entrega do resultado do serviço.

4) **Estágio de digitalização dos serviços** se refere às instâncias de interação com os usuários e podem ser: Nenhum (quando o serviço exige a presença física do usuário, sem disponibilização de informações em plataformas digitais), Informativo (quando o usuário apenas pode acessar informações gerais sobre o serviço em plataformas digitais, sendo que a prestação é completamente presencial), Parcial (quando ao menos uma das interações do processo de atendimento ao usuário ocorre por meio digital), Digital (quando todas as interações do serviço são realizadas por meio digital e o usuário pode solicitar, acompanhar e receber os resultados da prestação do serviço), ou Autosserviço (quando o

serviço é completamente automatizado e oferece resposta ao usuário, não exigindo interação humana e sendo todo o processamento realizado por sistemas de informação).

5) **Interações com o usuário** são entendidas como os momentos de contato entre o Poder Público (ou seus intermediários) e os usuários na prestação do serviço, como agendamento, apresentação da demanda, entrega de documentos, etc.

6) **Canais de interação** são os meios pelos quais os usuários são atendidos nas interações que podem acontecer por meio: Presencial (balcão), Telefônico, Página web, E-mail, Aplicativos móveis ou Correios (Postal).

O objetivo deste catálogo é que o público em geral possa conhecer, de forma simples, ilustrativa e agradável, os serviços de atendimento a cidadãos e empresas que o Governo Federal presta à sociedade. Conhecer a própria realidade permitirá às instituições federais de ensino mergulhar na estratégia de transformação digital, identificar pontos estratégicos de mudança e promover melhorias que promovam maior celeridade e qualidade do atendimento público prestado a cidadãos e empresas, bem como melhorar a prestação de serviços de acesso, continuidade e conclusão do ensino profissional, técnico e superior.

# INSTITUTOS

Instituições Federais de Ensino Superior



# 86

Centro Federal de Educação Tecnológica

Celso Suckow da Fonseca

CEFETRJ

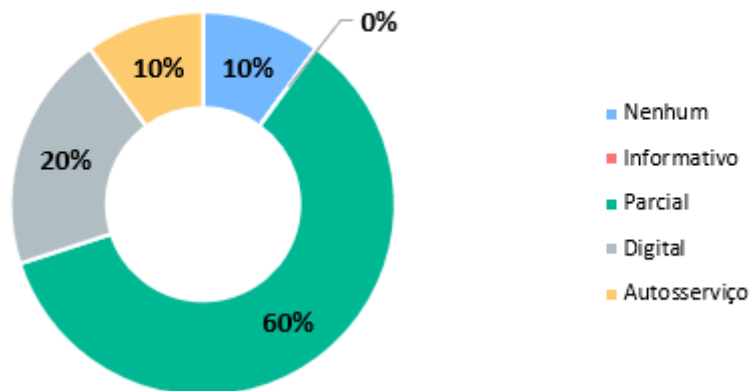
# Centro Federal de Educação Tecnológica Celso Suckow da Fonseca

- 10 serviços públicos de atendimento prestados.
- Cidadãos e famílias são o público alvo mais frequente, atendidos por 50% dos serviços.
- Em 40% dos serviços a **execução** é realizada inteiramente pelo órgão.
- 80% dos serviços são **gratuitos** ao usuário, sem cobrança de nenhuma taxa.
- São necessárias, em média, de **uma a duas interações** do usuário com o órgão para concretizar um serviço.
- Em 0% dos serviços a satisfação do usuário é **avaliada**.
- O principal documento que o usuário precisa apresentar para concretizar um serviço do órgão é: **CPF**.

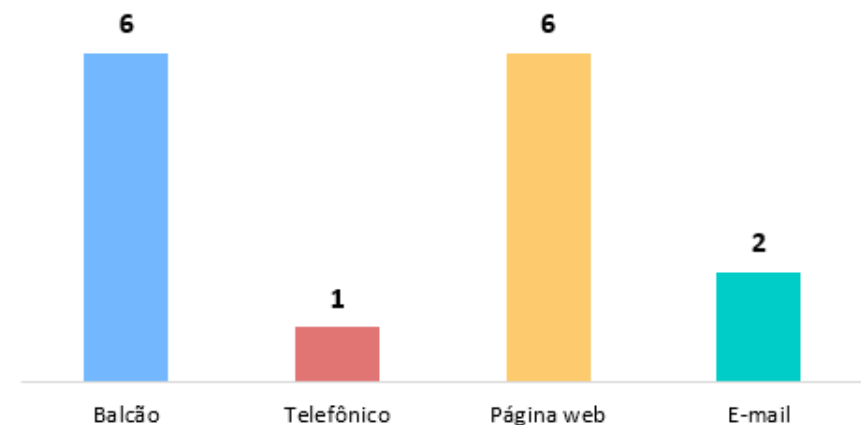
## Ferramentas mais desejadas

1. Nenhuma ferramenta - 50%
2. Formulário eletrônico para requisição de serviços – 40%
3. Avaliação eletrônica pelo(a) usuário(a) - 20%

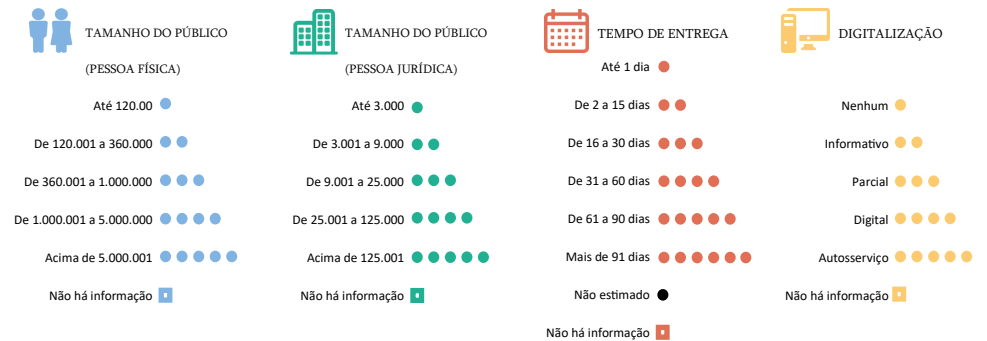
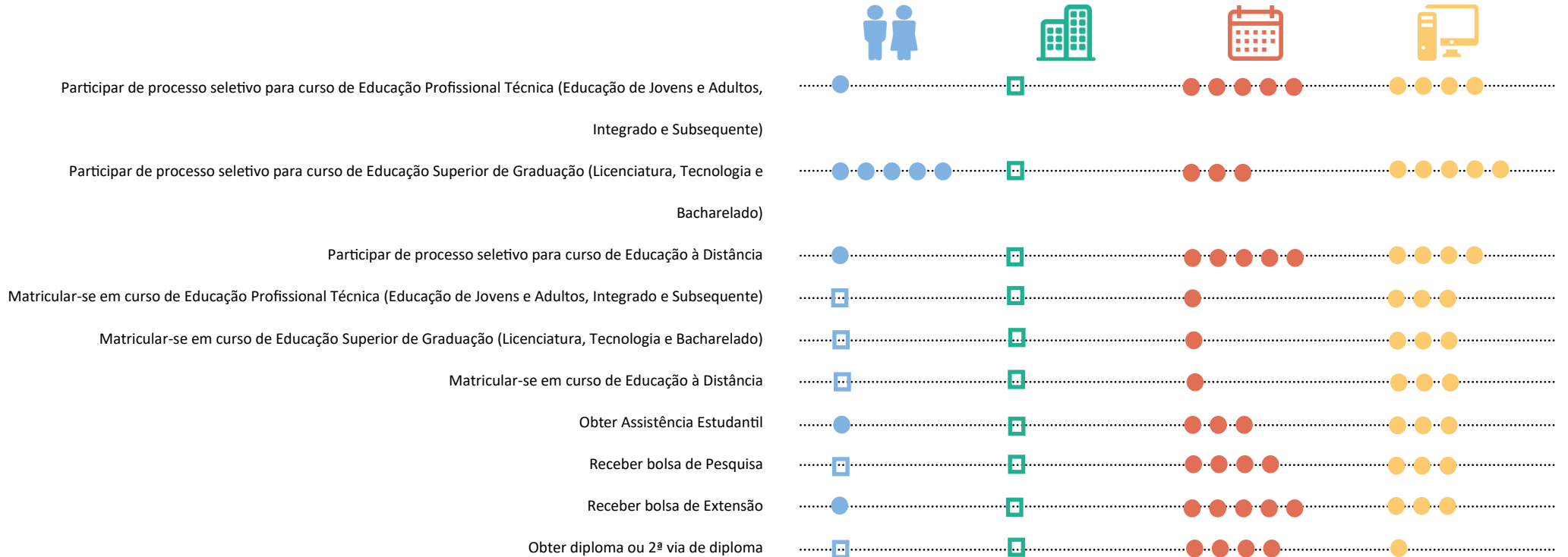
## Estágio de Digitalização dos Serviços



## Principais Canais de Interação com Usuários(as)



# Centro Federal de Educação Tecnológica Celso Suckow da Fonseca



87

Centro Federal de Educação Tecnológica

de Minas Gerais

CEFETMG

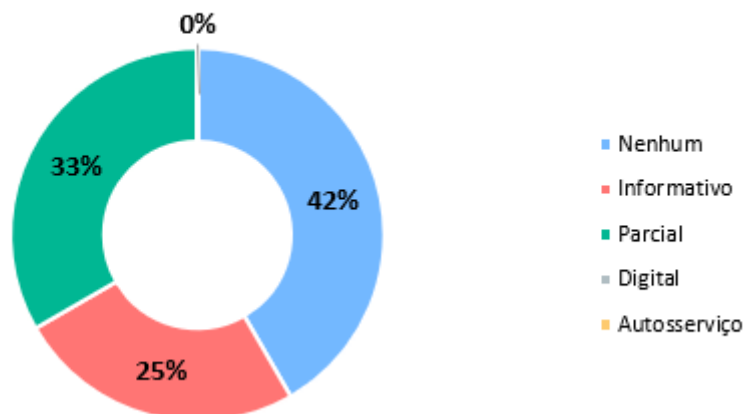
# Centro Federal de Educação Tecnológica de Minas Gerais

- 12 serviços públicos de atendimento prestados.
- **Cidadãos e famílias** são o público alvo mais frequente, atendidos por **100%** dos serviços.
- Em **41,7%** dos serviços a **execução** é realizada inteiramente pelo órgão.
- **83,3%** dos serviços são **gratuitos** ao usuário, sem cobrança de nenhuma taxa.
- São necessárias, em média, de **uma a duas interações** do usuário com o órgão para concretizar um serviço.
- Em **16,7%** dos serviços a satisfação do usuário é **avaliada**.
- Os principais documentos que o usuário precisa apresentar para concretizar um serviço do órgão são: **Carteira de identidade, Comprovante de endereço/residência, Certificado de conclusão de curso e CPF.**

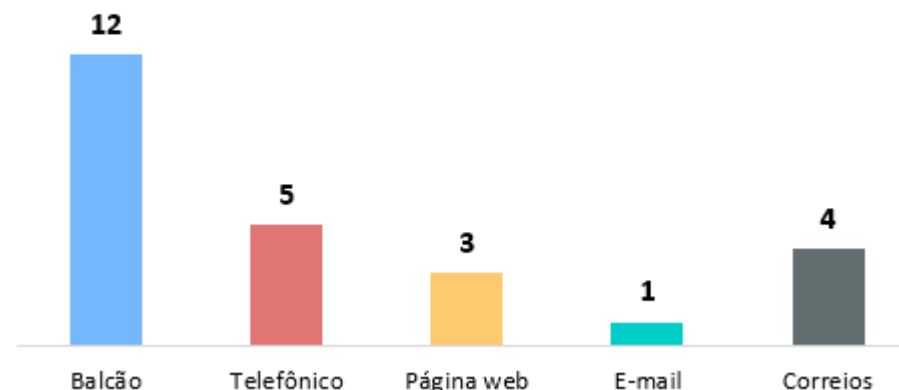
## Ferramentas mais desejadas

1. Formulário eletrônico para requisição de serviços - **66,7%**
2. Ferramenta para agendamento eletrônico - **58,3%**
3. Solução de autenticação digital - **41,7%**

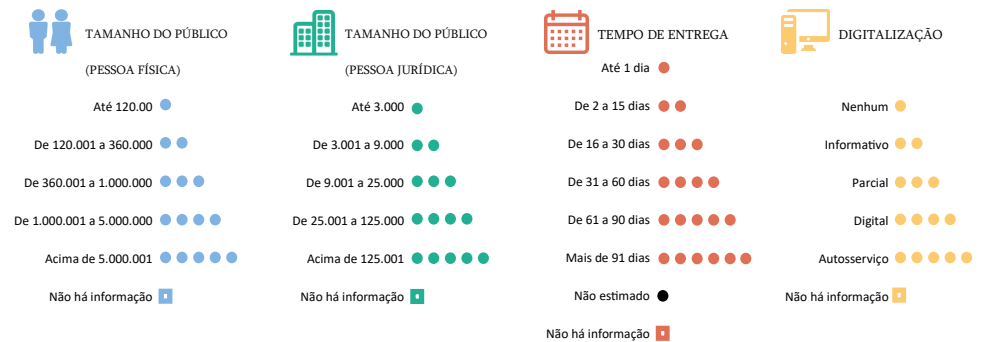
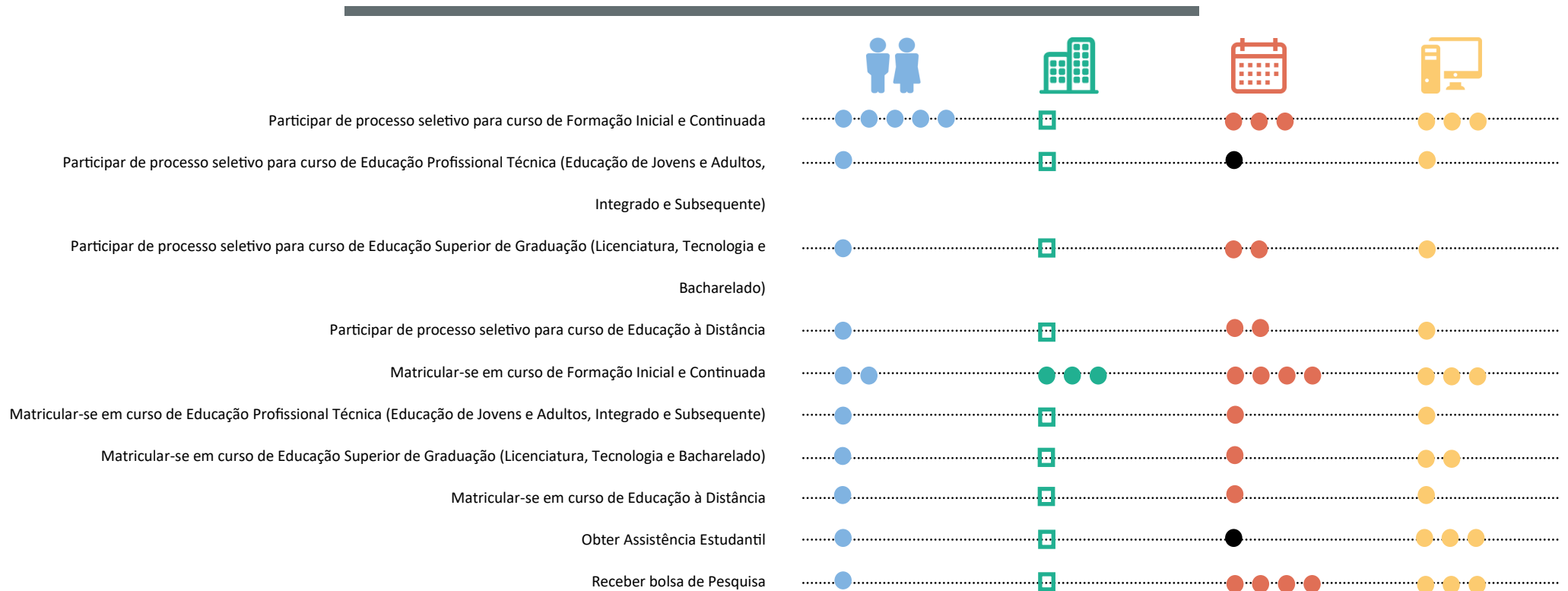
## Estágio de Digitalização dos Serviços



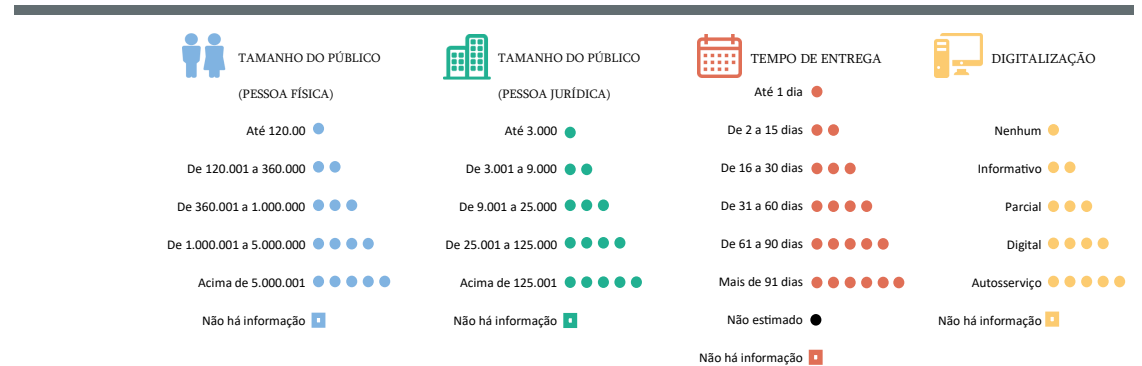
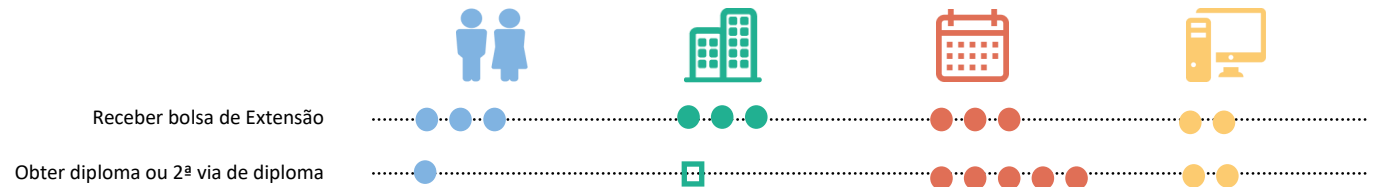
## Principais Canais de Interação com Usuários(as)



# Centro Federal de Educação Tecnológica de Minas Gerais



# Centro Federal de Educação Tecnológica de Minas Gerais



88

Colégio Pedro II

CPII



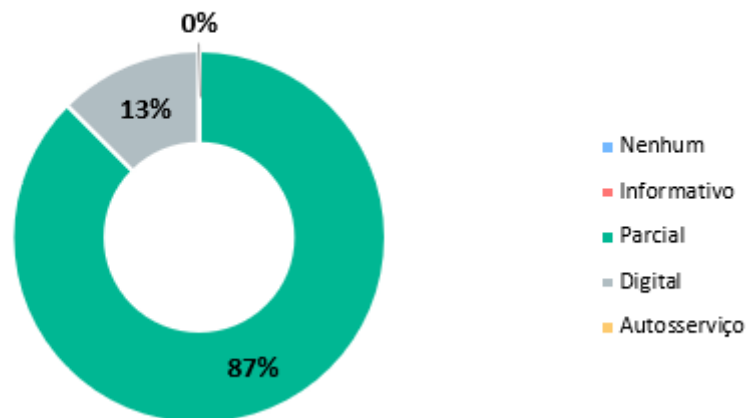
# Colégio Pedro II

- 8 serviços públicos de atendimento prestados.
- **Cidadãos e famílias** são o público alvo mais frequente, atendidos por **100%** dos serviços.
- Em **87,5%** dos serviços a **execução** é realizada inteiramente pelo órgão.
- **100%** dos serviços são **gratuitos** ao usuário, sem cobrança de nenhuma taxa.
- São necessárias, em média, de **uma a duas interações** do usuário com o órgão para concretizar um serviço.
- Em **75%** dos serviços a satisfação do usuário é **avaliada**.
- Os principais documentos que o usuário precisa apresentar para concretizar um serviço do órgão são: **Carteira de identidade, CPF e Comprovante de endereço/residência**.

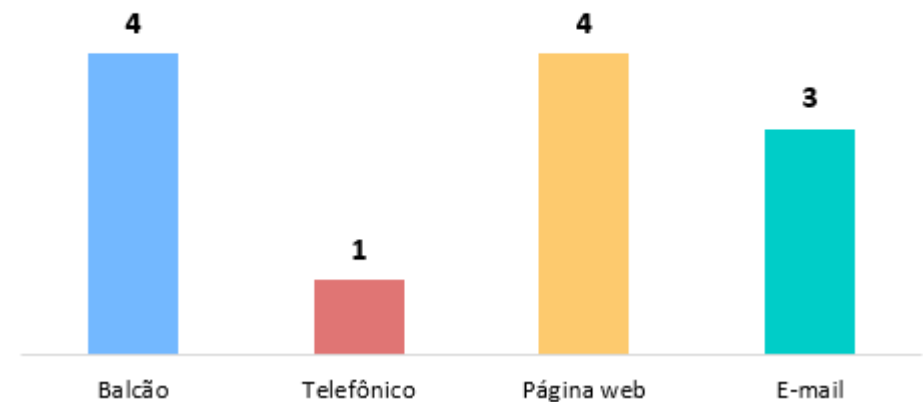
## Ferramentas mais desejadas

1. Formulário eletrônico para requisição de serviços - **100%**
2. Solução de autenticação digital - **25%**
3. Avaliação eletrônica pelo (a) usuário (a) - **25%**

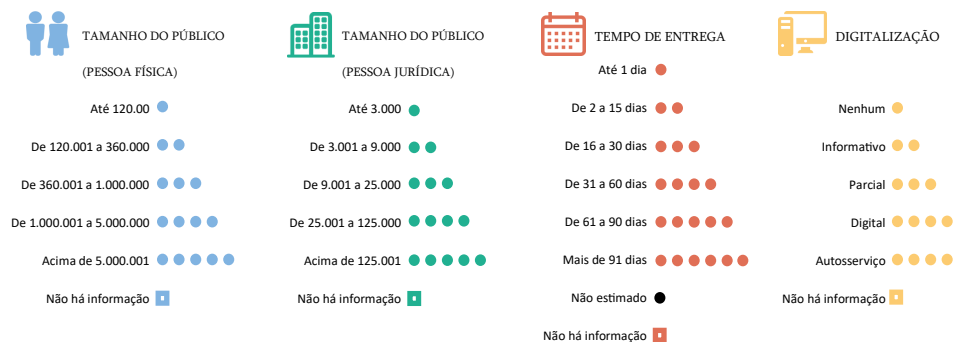
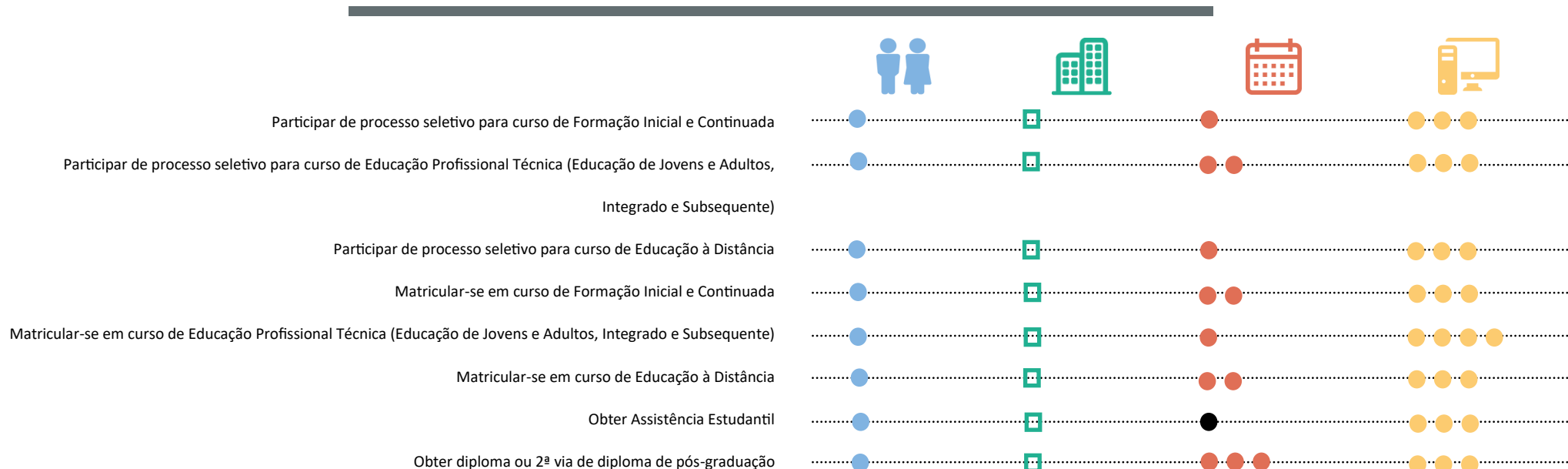
## Estágio de Digitalização dos Serviços



## Principais Canais de Interação com Usuários(as)



# Colégio Pedro II



89

Instituto Federal Baiano

IFBAIANO

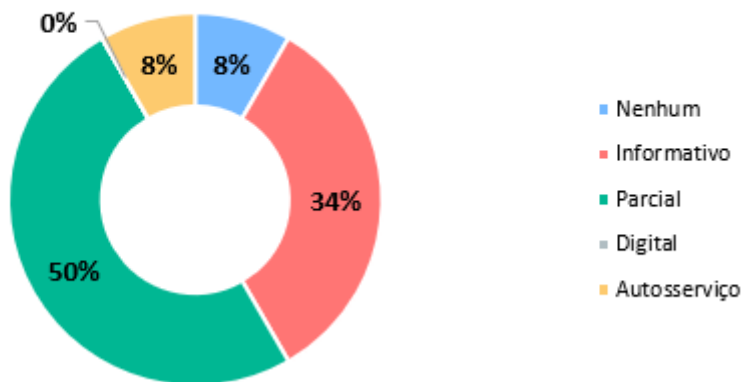
# Instituto Federal Baiano

- 12 serviços públicos de atendimento prestados.
- **Cidadãos e famílias** são o público alvo mais frequente, atendidos por **91,7%** dos serviços.
- Em **75%** dos serviços a **execução** é realizada inteiramente pelo órgão.
- **83,3%** dos serviços são **gratuitos** ao usuário, sem cobrança de nenhuma taxa.
- São necessárias, em média, de **uma a duas interações** do usuário com o órgão para concretizar um serviço.
- Em **25%** dos serviços a satisfação do usuário é **avaliada**.
- Os principais documentos que o usuário precisa apresentar para concretizar um serviço do órgão são: **Carteira de identidade e CPF**.
- “Y” e “Z”.

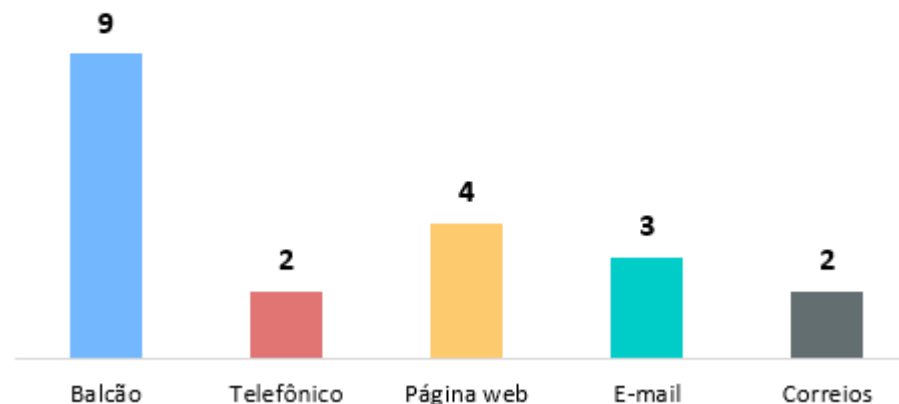
## Ferramentas mais desejadas

1. Formulário eletrônico para requisição de serviços - **81,8%**.
2. Central de notificações (SMS, push, etc) – **45,5%**.
3. Avaliação eletrônica pelo (a) usuário (a) - **45,5%**.

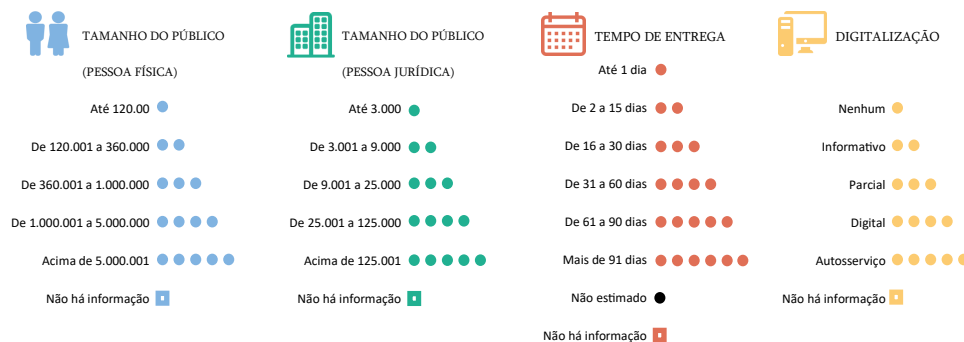
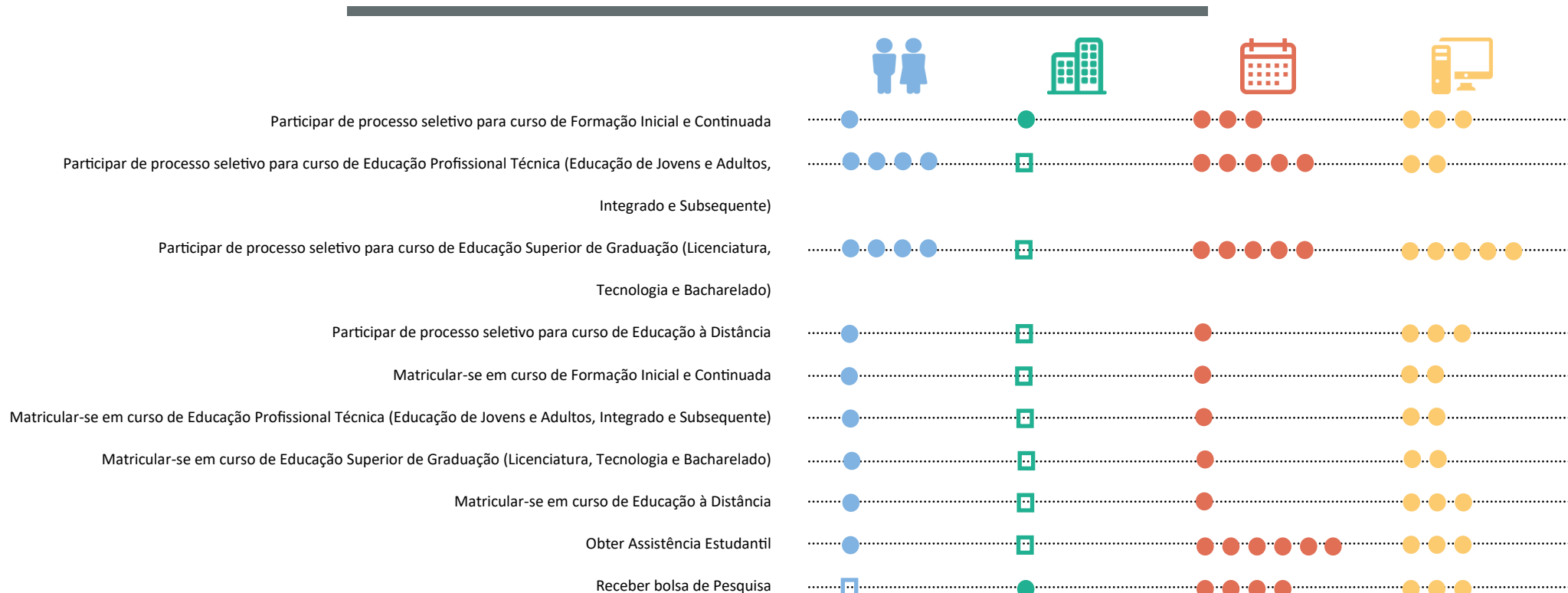
## Estágio de Digitalização dos Serviços



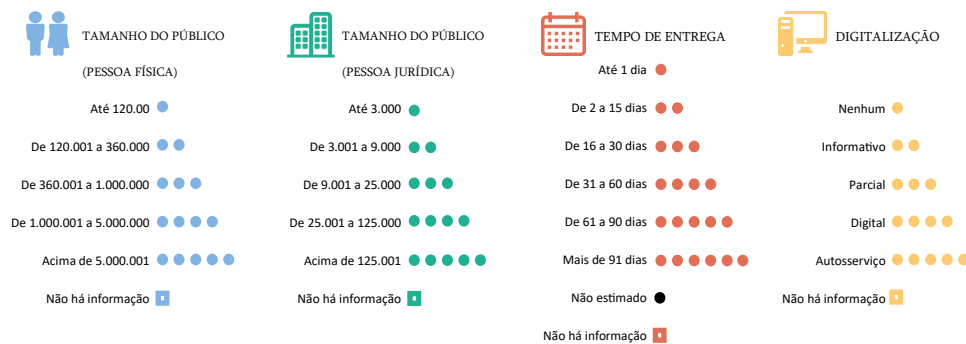
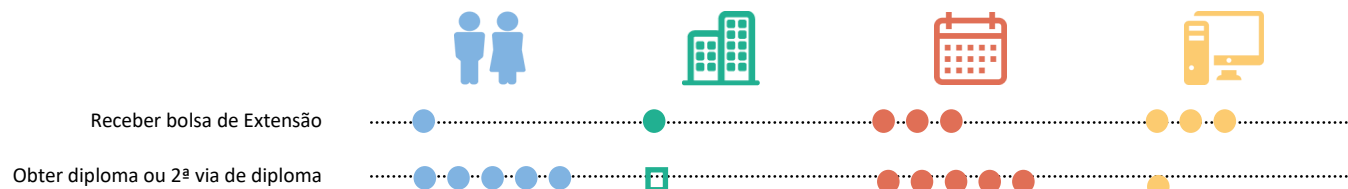
## Principais Canais de Interação com Usuários(as)



# Instituto Federal Baiano



# Instituto Federal Baiano



90

Instituto Federal Catarinense

IFC

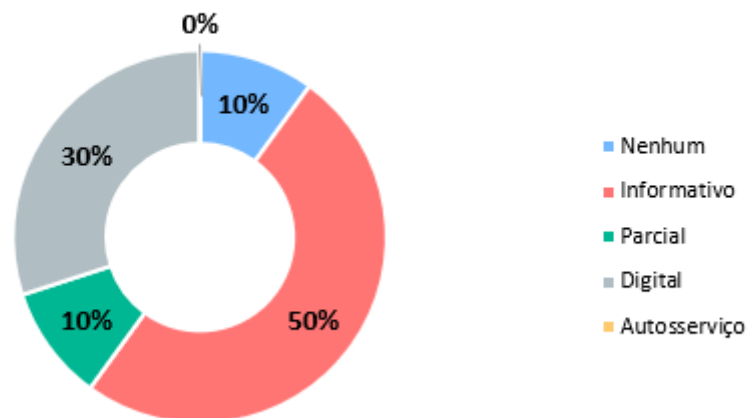
# Instituto Federal Catarinense

- 10 serviços públicos de atendimento prestados.
- **Cidadãos e famílias** são o público alvo mais frequente, atendidos por **100%** dos serviços.
- Em **90%** dos serviços a **execução** é realizada inteiramente pelo órgão.
- **90%** dos serviços são **gratuitos** ao usuário, sem cobrança de nenhuma taxa.
- São necessárias, em média, de **uma a duas interações** do usuário com o órgão para concretizar um serviço.
- Em **20%** dos serviços a satisfação do usuário é **avaliada**.
- Os principais documentos que o usuário precisa apresentar para concretizar um serviço do órgão são: **Carteira de identidade, CPF e Comprovante de endereço/residência**.

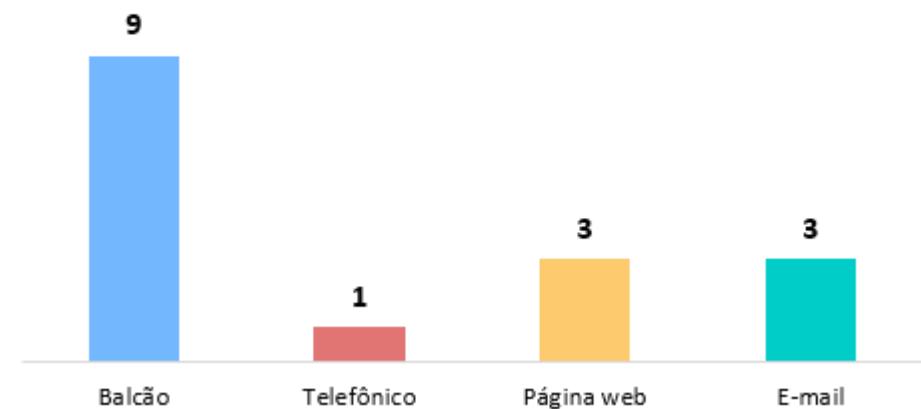
## Ferramentas mais desejadas

1. Formulário eletrônico para requisição de serviços - **50%**.
2. Central de notificações (SMS, push, etc) - **40%**.
3. Avaliação eletrônica pelo (a) usuário (a) - **40%**.

## Estágio de Digitalização dos Serviços

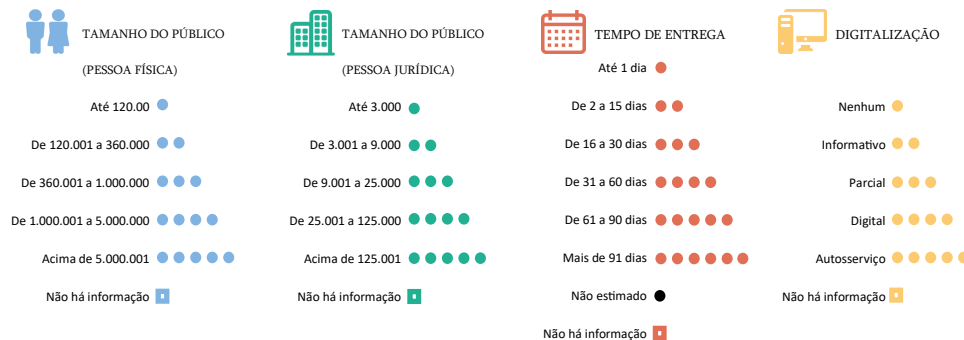
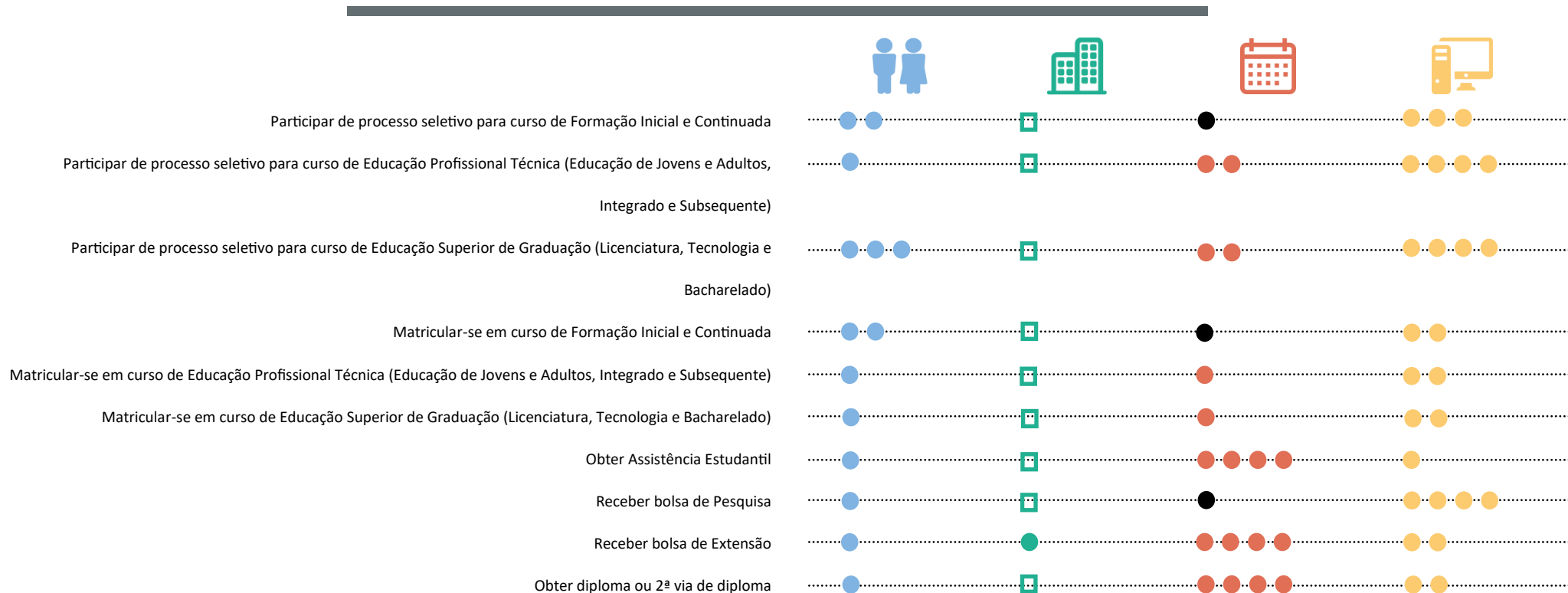


## Principais Canais de Interação com Usuários(as)





# Instituto Federal Catarinense



91

Instituto Federal da Bahia

IFBA

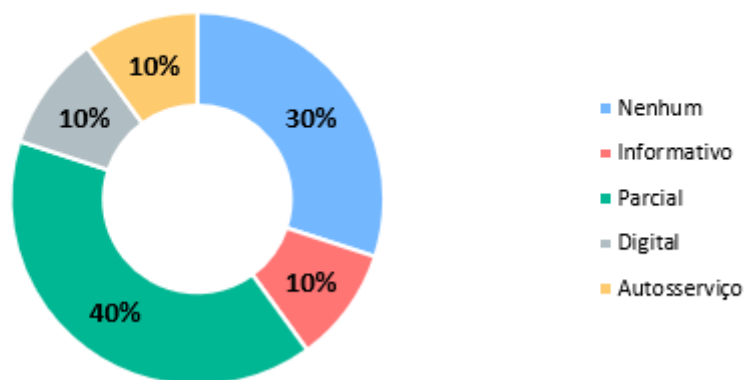
# Instituto Federal da Bahia

- 10 serviços públicos de atendimento prestados.
- **Cidadãos e famílias** são o público alvo mais frequente, atendidos por **60%** dos serviços.
- Em **90%** dos serviços a **execução** é realizada inteiramente pelo órgão.
- **80%** dos serviços são **gratuitos** ao usuário, sem cobrança de nenhuma taxa.
- São necessárias, em média, de **3 a 4 interações** do usuário com o órgão para concretizar um serviço.
- Em **40%** dos serviços a satisfação do usuário é **avaliada**.
- Os principais documentos que o usuário precisa apresentar para concretizar um serviço do órgão são: **“Carteira de identidade”, “Comprovante de endereço/residência”, “CPF” e “Comprovante de renda”**.

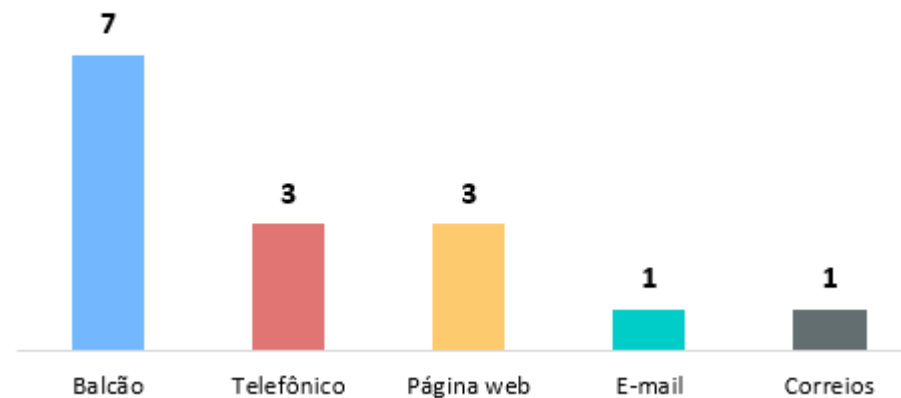
## Ferramentas mais desejadas

1. Formulário eletrônico para requisição de serviços - **60%**
2. Ferramenta para agendamento eletrônico—**30%**
3. Solução de autenticação digital e Avaliação eletrônica pelo (a) usuário (a)— **30%**

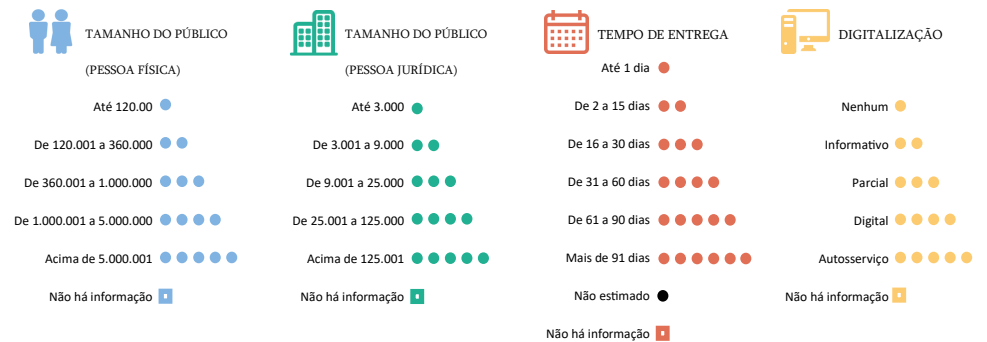
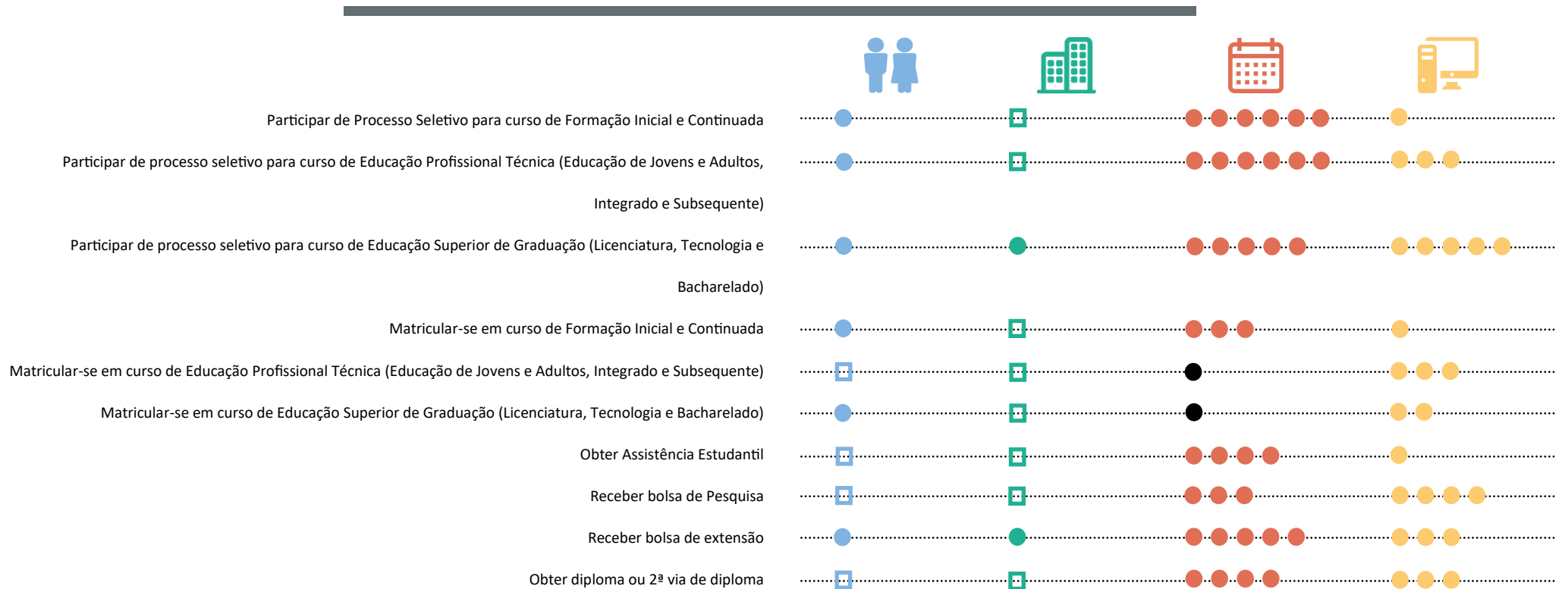
## Estágio de Digitalização dos Serviços



## Principais Canais de Interação com Usuários(as)



# Instituto Federal da Bahia



92

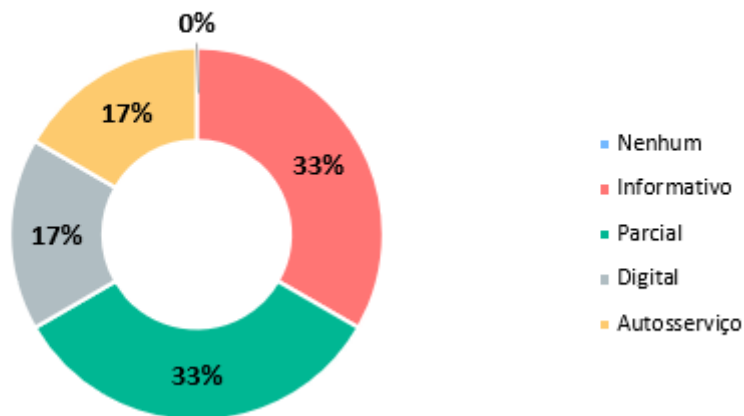
Instituto Federal da Paraíba

IFPB

# Instituto Federal da Paraíba

- 12 serviços públicos de atendimento prestados.
- **Cidadãos e famílias** são o público alvo mais frequente, atendidos por **75%** dos serviços.
- Em **83,3%** dos serviços a **execução** é realizada inteiramente pelo órgão.
- **Todos** os serviços são **gratuitos** ao usuário, sem cobrança de nenhuma taxa.
- São necessárias, em média, de **1 a 2 interações** do usuário com o órgão para concretizar um serviço.
- Em **16,7%** dos serviços a satisfação do usuário é **avaliada**.
- Os principais documentos que o usuário precisa apresentar para concretizar um serviço do órgão são: “CPF”, “Carteira de identidade”, “Certificado de conclusão de curso” e “Comprovante de endereço/residência”.

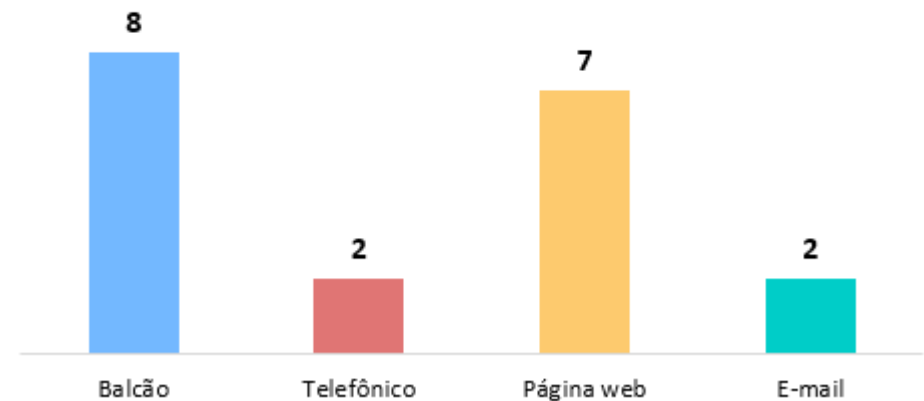
## Estágio de Digitalização dos Serviços



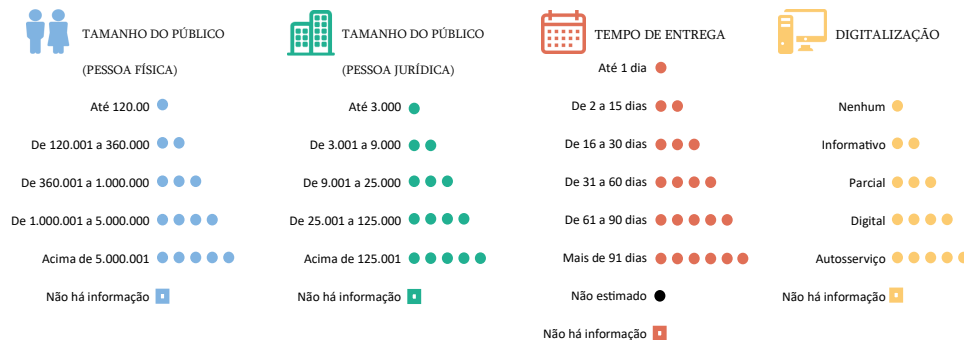
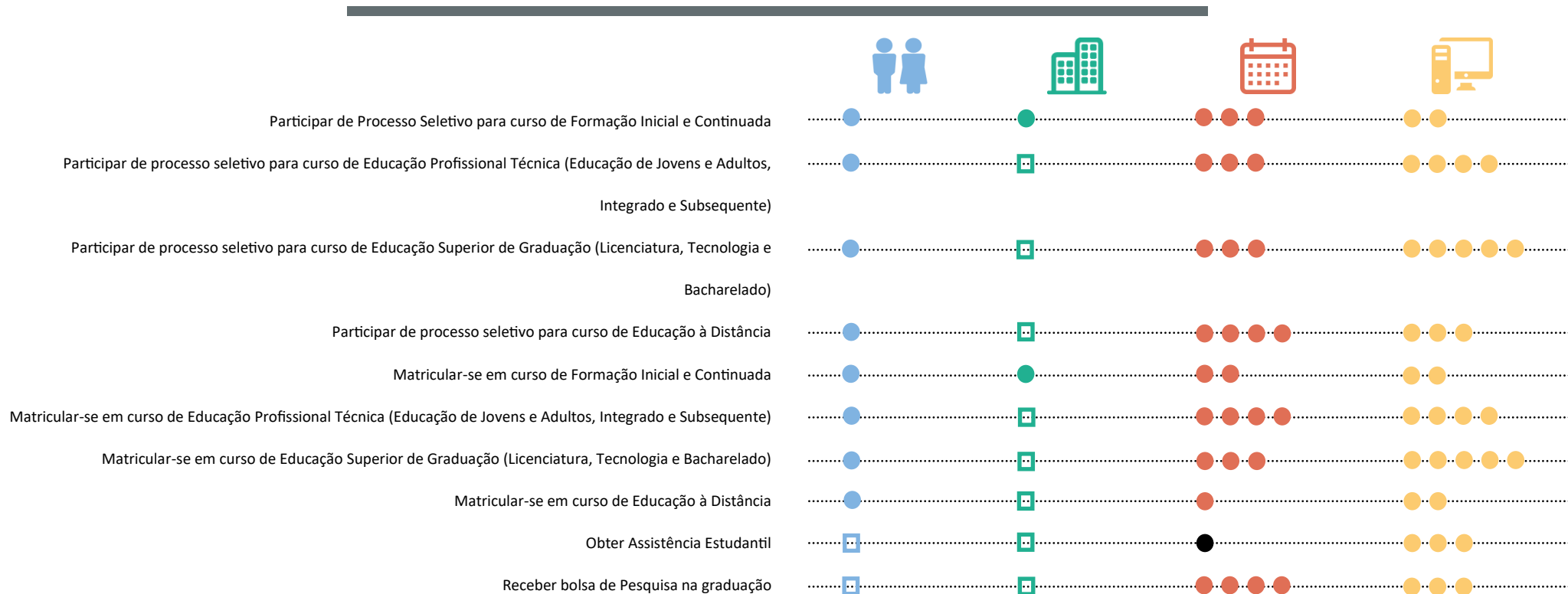
## Ferramentas mais desejadas

1. Formulário eletrônico para requisição de serviços - **77,8%**
2. Avaliação eletrônica pelo (a) usuário (a)— **55,6%**
3. Ferramenta para agendamento eletrônico— **44,4%**

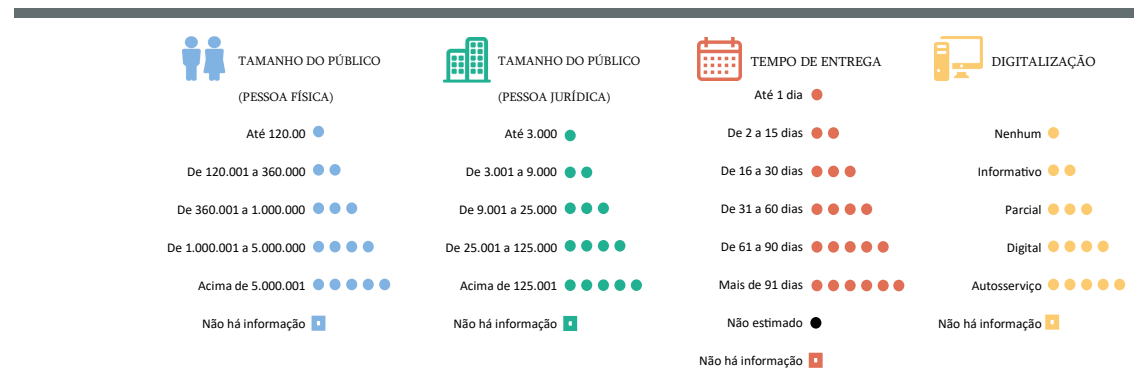
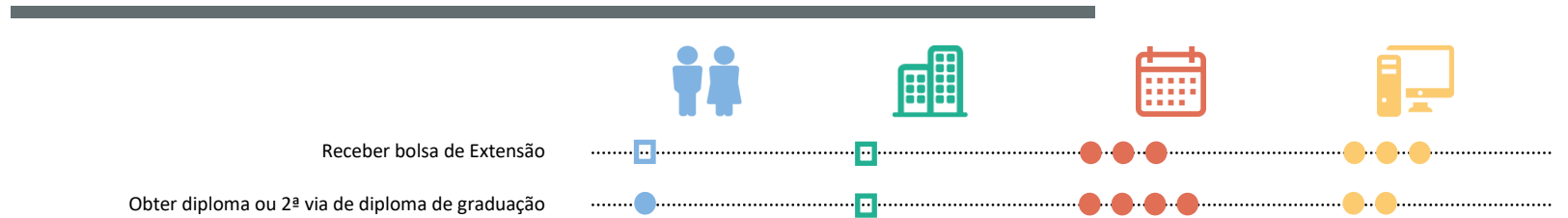
## Principais Canais de Interação com Usuários(as)



# Instituto Federal da Paraíba



# Instituto Federal da Paraíba





93

Instituto Federal de Alagoas

IFAL

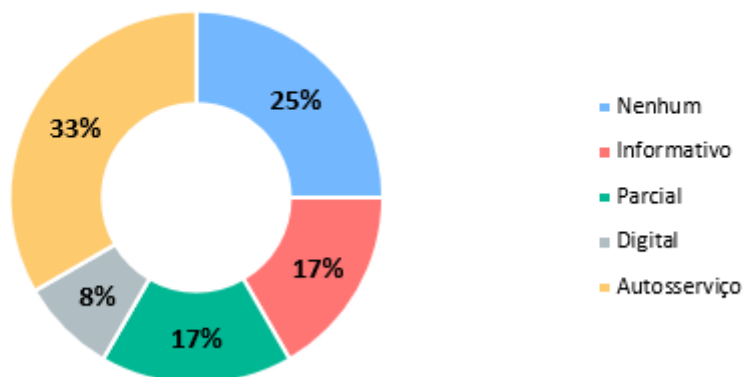
# Instituto Federal de Alagoas

- 12 serviços públicos de atendimento prestados.
- **Cidadãos e famílias** são o público alvo mais frequente, atendidos por **50%** dos serviços.
- Em **83,3%** dos serviços a **execução** é realizada inteiramente pelo órgão.
- **58,3%** dos serviços são **gratuitos** ao usuário, sem cobrança de nenhuma taxa.
- São necessárias, em média, de **2 a 3 interações** do usuário com o órgão para concretizar um serviço.
- Em **16,7%** dos serviços a satisfação do usuário é **avaliada**.
- Os principais documentos que o usuário precisa apresentar para concretizar um serviço do órgão são: **“Carteira de identidade”, “CPF” e “Comprovante de endereço/residência”.**

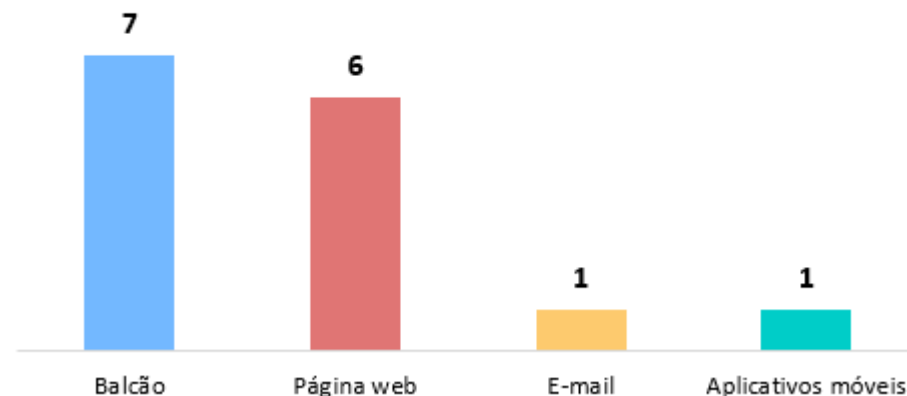
## Ferramentas mais desejadas

1. Formulário eletrônico para requisição de serviços - **75%**
2. Avaliação eletrônica pelo (a) usuário (a)—**50%**

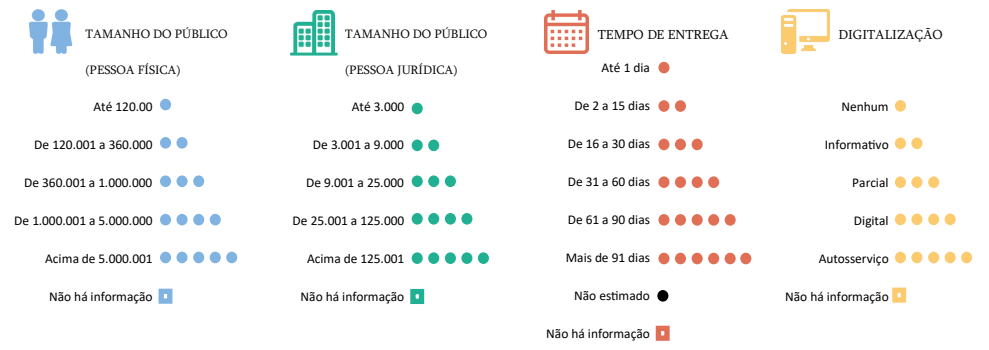
## Estágio de Digitalização dos Serviços



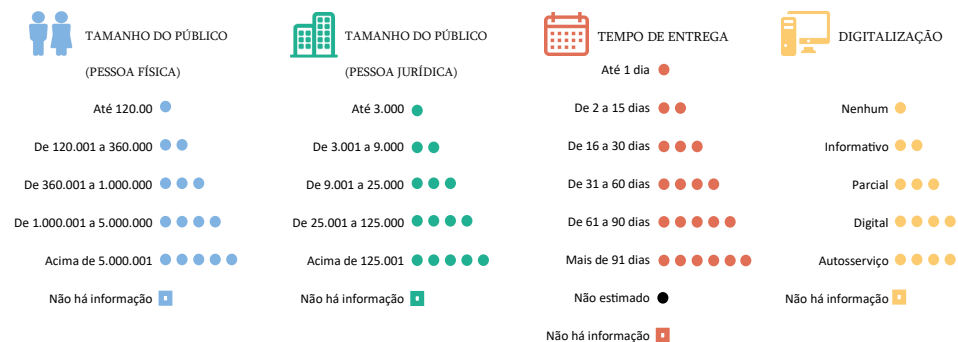
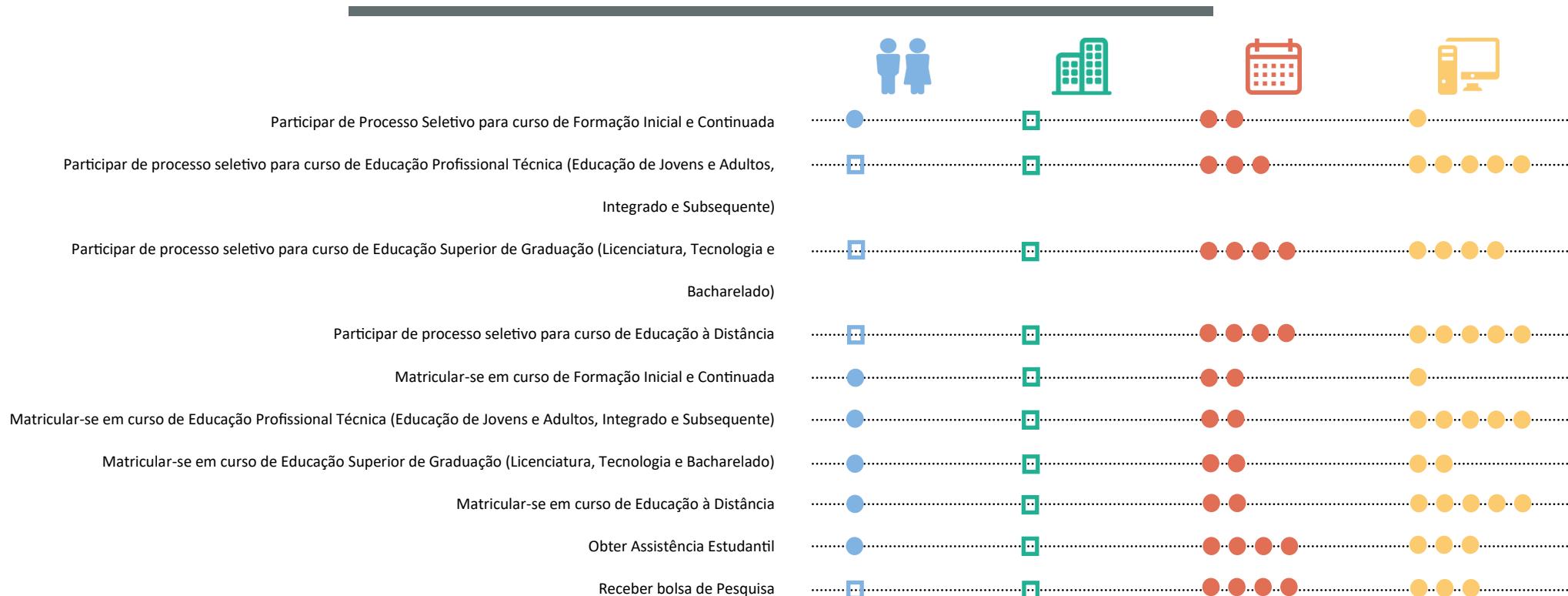
## Principais Canais de Interação com Usuários(as)



# Instituto Federal de Alagoas



# Instituto Federal de Alagoas



94

Instituto Federal de Brasília

IFB

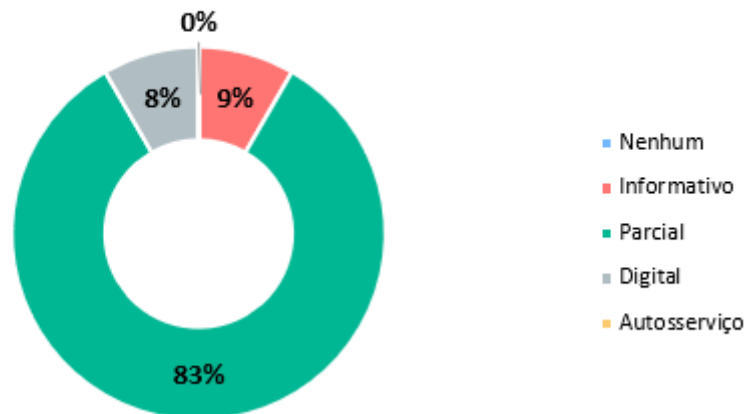
# Instituto Federal de Brasília

- 12 serviços públicos de atendimento prestados.
- **Cidadãos e famílias** são o público alvo mais frequente, atendidos por **91,7%** dos serviços.
- Em **91,7%** dos serviços a **execução** é realizada inteiramente pelo órgão.
- **Todos** os serviços são **gratuitos** ao usuário, sem cobrança de nenhuma taxa.
- São necessárias, em média, de **1 a 2 interações** do usuário com o órgão para concretizar um serviço.
- Em **nenhum** dos serviços a satisfação do usuário é **avaliada**.
- Os principais documentos que o usuário precisa apresentar para concretizar um serviço do órgão são: “**Carteira de identidade**”, “**Certificado de conclusão de curso**”, “**Comprovante de endereço/residência**” e “**CPF**”.

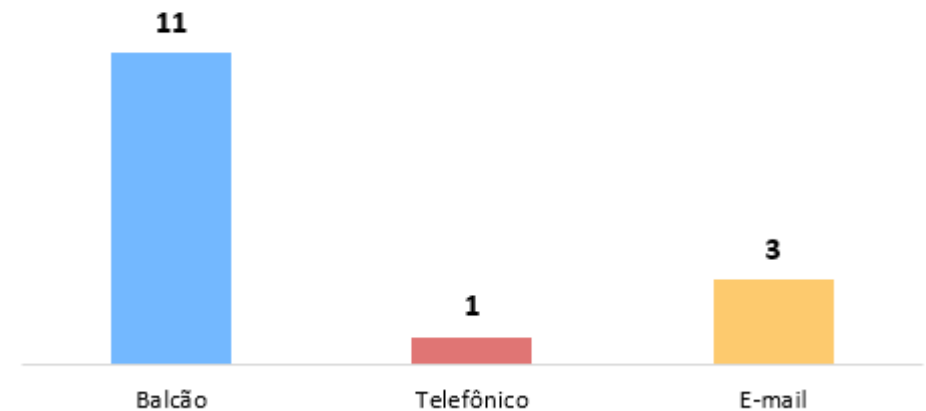
## Ferramentas mais desejadas

1. Central de notificações (SMS, push etc.) - **75%**
2. Formulário eletrônico para requisição de serviços—**16,7%**
3. Solução de autenticação digital – **16,7%**

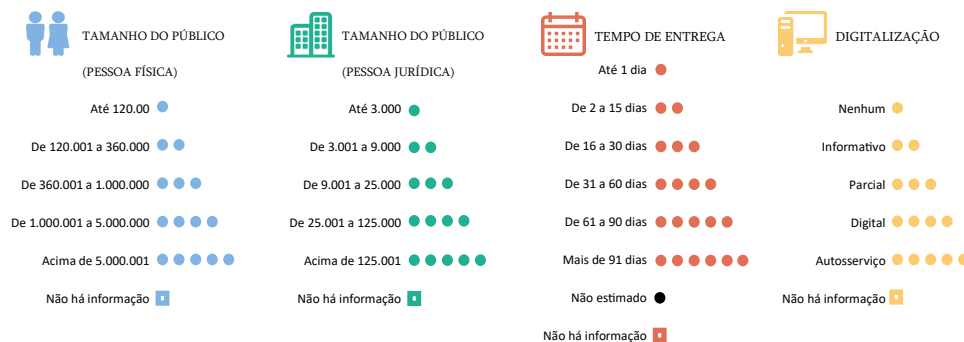
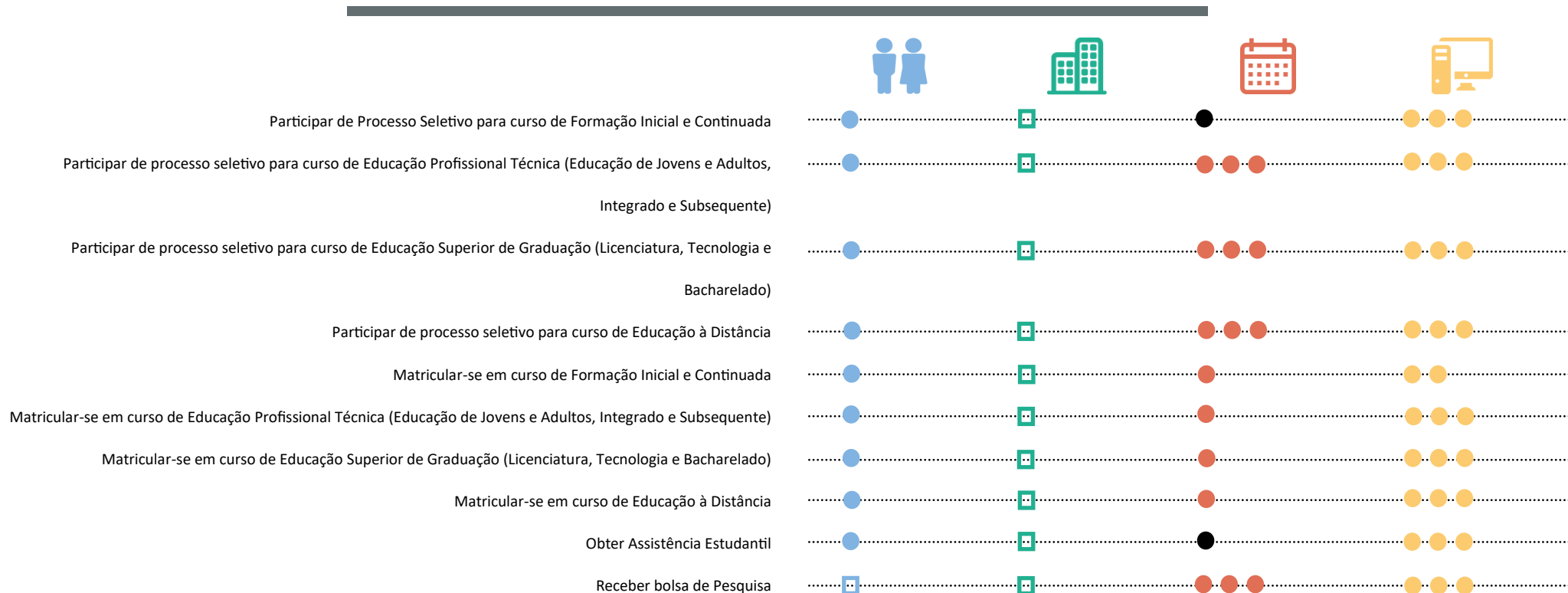
## Estágio de Digitalização dos Serviços



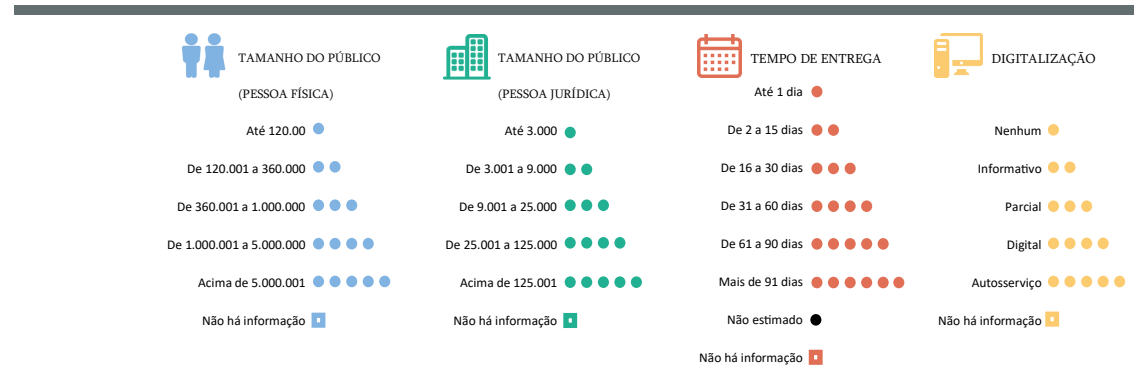
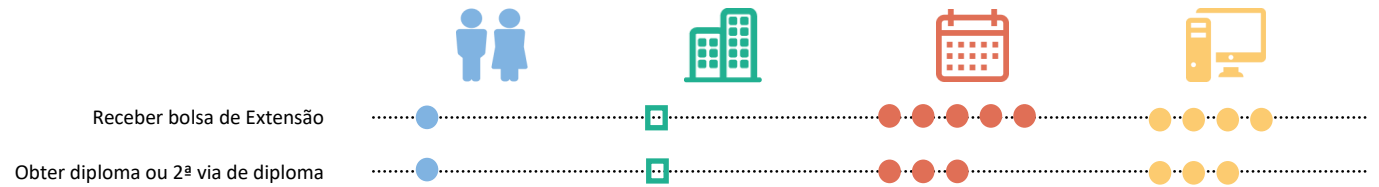
## Principais Canais de Interação com Usuários(as)



# Instituto Federal de Brasília



# Instituto Federal de Brasília





95

Instituto Federal de Goiás

IFG

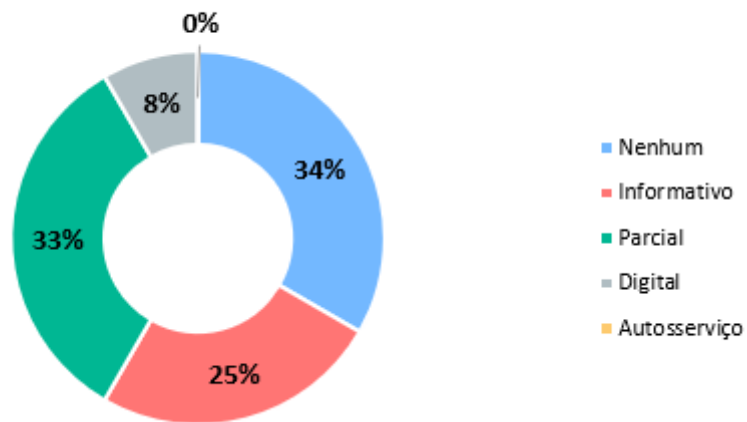
# Instituto Federal de Goiás

- 12 serviços públicos de atendimento prestados.
- **Cidadãos e famílias** são o público alvo mais frequente, atendidos por **75%** dos serviços.
- Em **75%** dos serviços a **execução** é realizada inteiramente pelo órgão.
- **83,3%** dos serviços são **gratuitos** ao usuário, sem cobrança de nenhuma taxa.
- São necessárias, em média, de **uma a duas interações** do usuário com o órgão para concretizar um serviço.
- Em **25%** dos serviços a satisfação do usuário é **avaliada**.
- Os principais documentos que o usuário precisa apresentar para concretizar um serviço do órgão são: **CPF, Carteira de identidade e Comprovante de endereço/residência**.

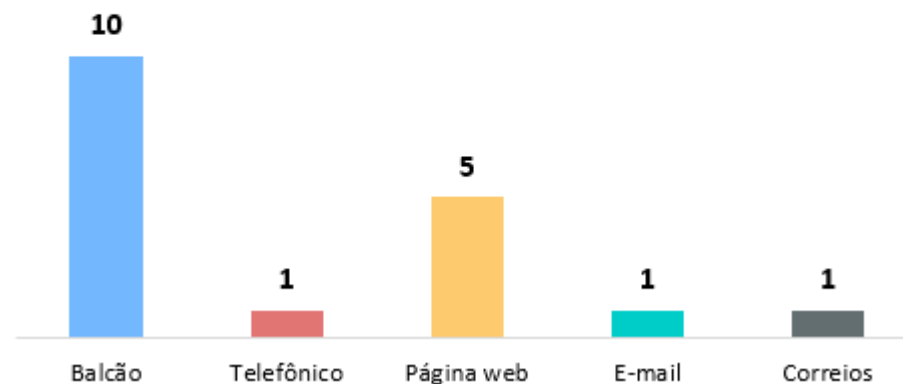
## Ferramentas mais desejadas

1. Avaliação eletrônica pelo (a) usuário (a) - **83,3%**.
2. Solução de autenticação digital - **75%**.
3. Formulário eletrônico para requisição de serviços - **66,7%**.

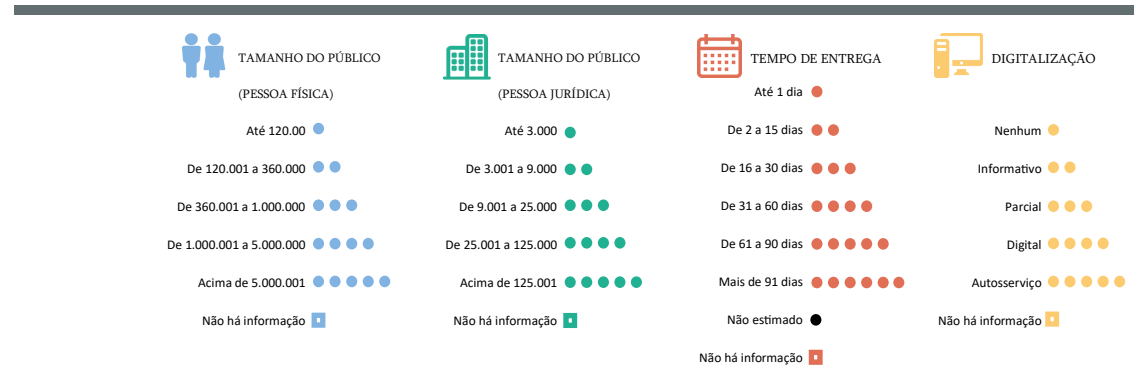
## Estágio de Digitalização dos Serviços



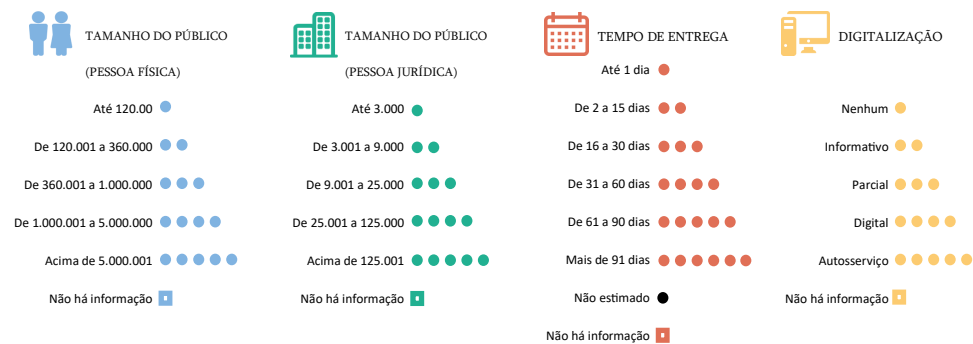
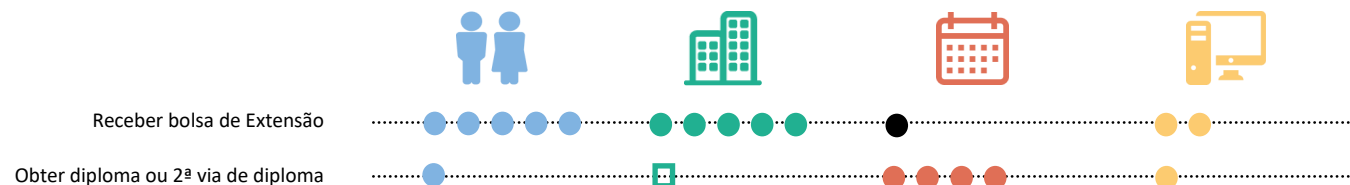
## Principais Canais de Interação com Usuários(as)



# Instituto Federal de Goiás



# Instituto Federal de Goiás



96

Instituto Federal de Minas Gerais

IFMG

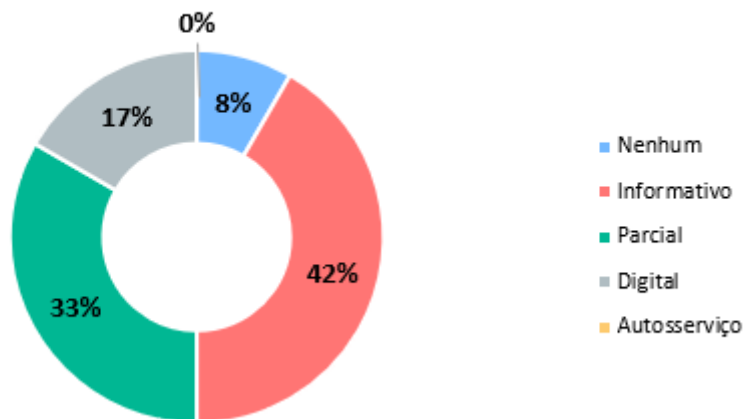
# Instituto Federal de Minas Gerais

- 12 serviços públicos de atendimento prestados.
- **Cidadãos e famílias** são o público alvo mais frequente, atendidos por **91,7%** dos serviços.
- Em **58,3%** dos serviços a **execução** é realizada inteiramente pelo órgão.
- **75%** dos serviços são **gratuitos** ao usuário, sem cobrança de nenhuma taxa.
- São necessárias, em média, de **1 a 2 interações** do usuário com o órgão para concretizar um serviço.
- Em **8,3%** dos serviços a satisfação do usuário é **avaliada**.
- Os principais documentos que o usuário precisa apresentar para concretizar um serviço do órgão são: “Carteira de identidade”, “CPF”, “Comprovante de endereço/residência” e “Certificado de conclusão de curso”.

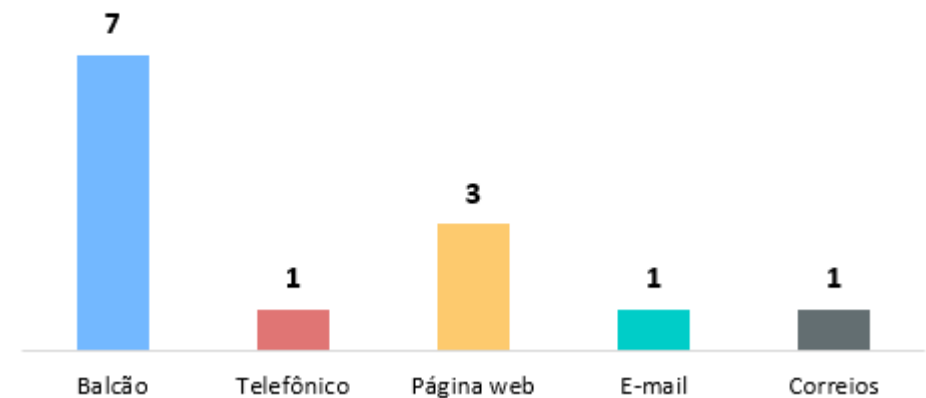
## Ferramentas mais desejadas

1. Formulário eletrônico para requisição de serviços - **66,7%**
2. Central de notificações (SMS, push etc.)—**41,7%**
3. Avaliação eletrônica pelo (a) usuário (a) – **41,7%**

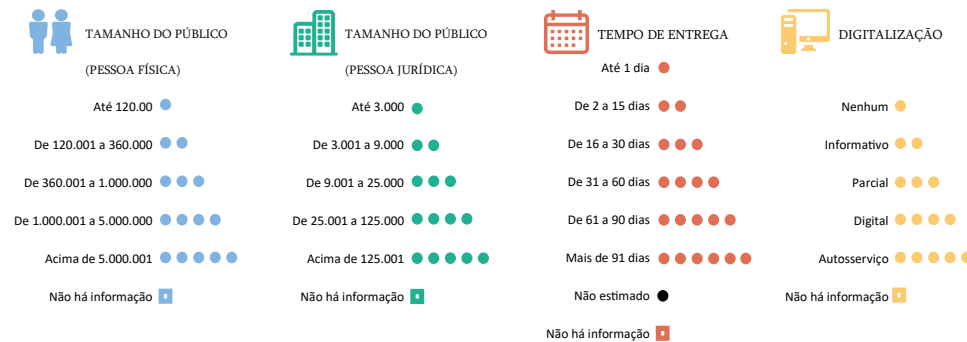
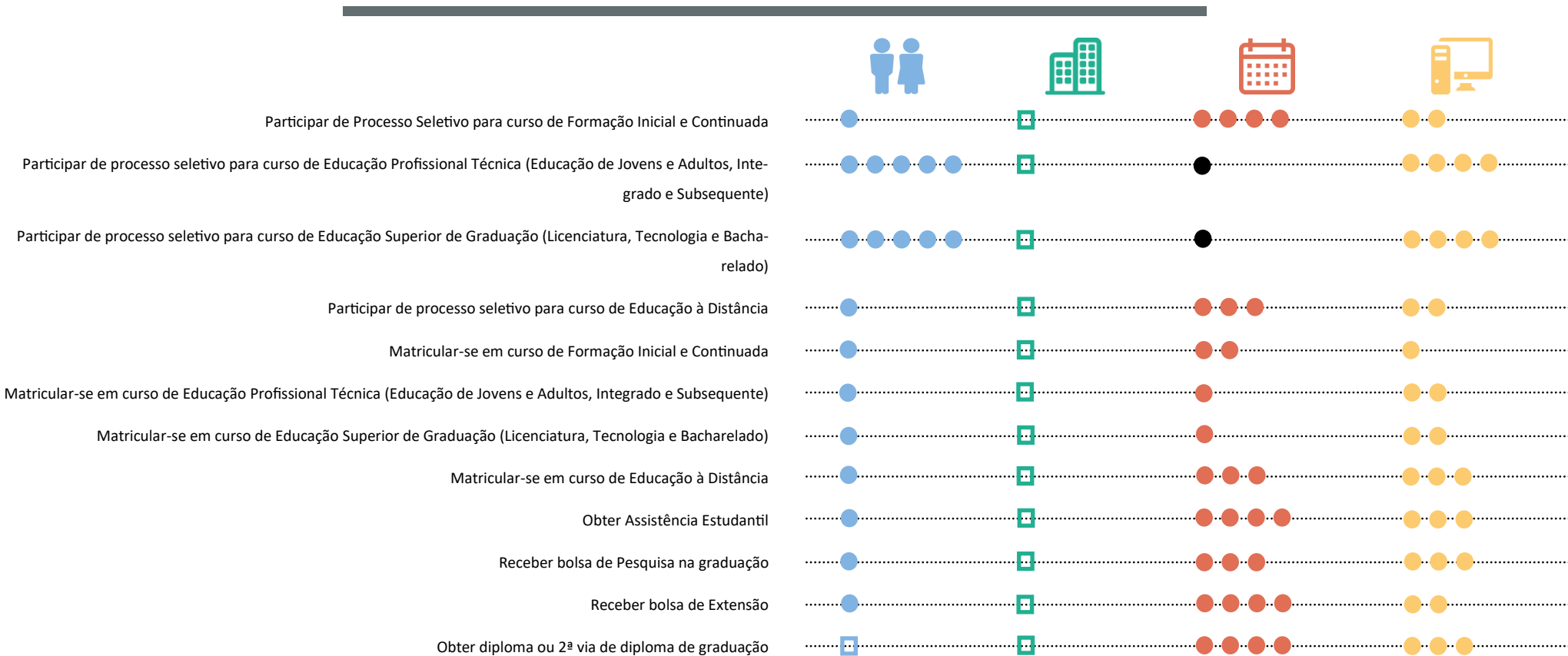
## Estágio de Digitalização dos Serviços



## Principais Canais de Interação com Usuários(as)



# Instituto Federal de Minas Gerais



97

Instituto Federal de Pernambuco

IFPE



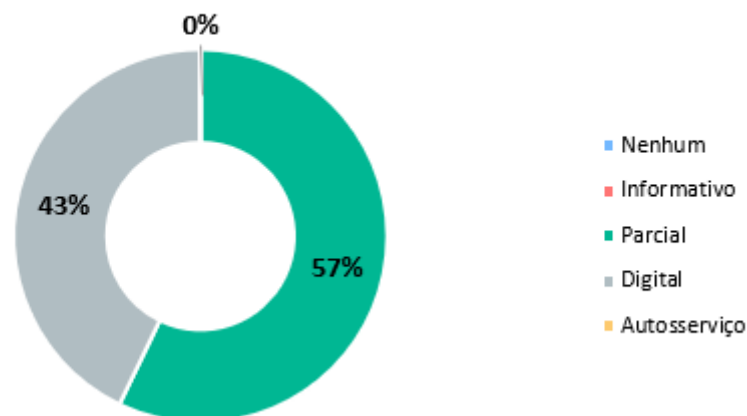
# Instituto Federal de Pernambuco

- **07** serviços públicos de atendimento prestados.
- **Cidadãos e famílias** são o público alvo mais frequente, atendidos por **85,7%** dos serviços.
- Em **100,0%** dos serviços a **execução** é realizada inteiramente pelo órgão.
- **57,1%** dos serviços são **gratuitos** ao usuário, sem cobrança de nenhuma taxa.
- São necessárias, em média, de **1 a 3 interações** do usuário com o órgão para concretizar um serviço.
- Em **14,3%** dos serviços a satisfação do usuário é **avaliada**.
- Os principais documentos que o usuário precisa apresentar para concretizar um serviço do órgão são: **“Carteira de identidade”, “CPF”, “Comprovante de endereço/residência”, e “Comprovante de renda”**.

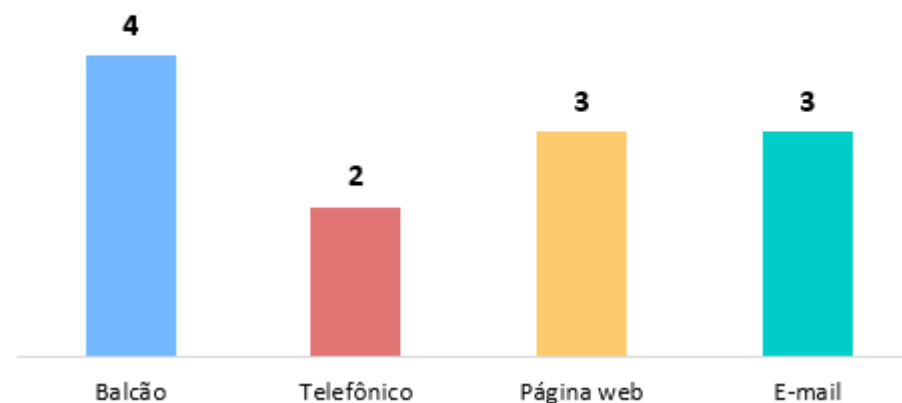
## Ferramentas mais desejadas

1. Formulário eletrônico para requisição de serviços - **57,1%**
2. Meio de pagamento eletrônico (no formato e-commerce) – **42,9%**

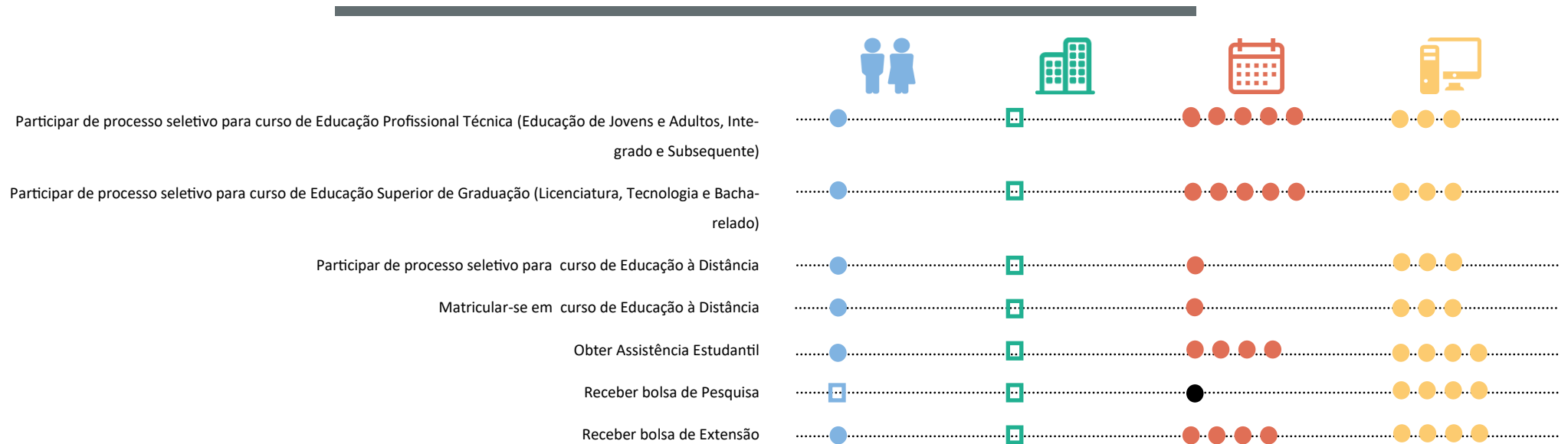
## Estágio de Digitalização dos Serviços



## Principais Canais de Interação com Usuários(as)



# Instituto Federal de Pernambuco



98

Instituto Federal de Rondônia

IFRO

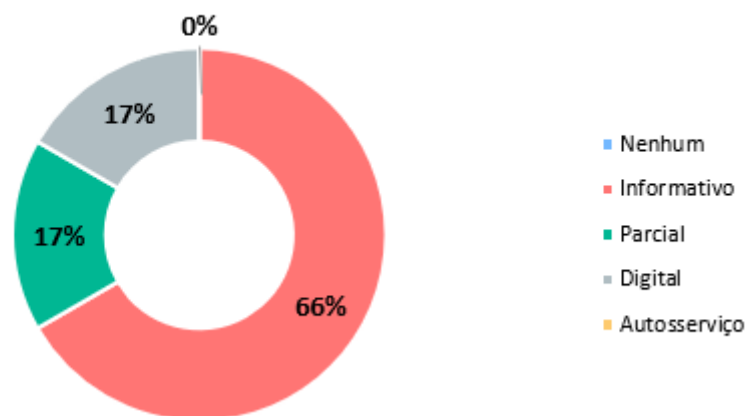
# Instituto Federal de Rondônia

- 12 serviços públicos de atendimento prestados.
- **Cidadãos e famílias** são o público alvo mais frequente, atendidos por **100,0%** dos serviços.
- Em **91,7%** dos serviços a **execução** é realizada inteiramente pelo órgão.
- **100%** dos serviços são **gratuitos** ao usuário, sem cobrança de nenhuma taxa.
- São necessárias, em média, de **1 a 2 interações** do usuário com o órgão para concretizar um serviço.
- Em **8,3%** dos serviços a satisfação do usuário é **avaliada**.
- Os principais documentos que o usuário precisa apresentar para concretizar um serviço do órgão são: **"Carteira de identidade", "CPF", "Comprovante de endereço/residência", "Certificado de conclusão de curso" e "Certidão de casamento/nascimento"**.

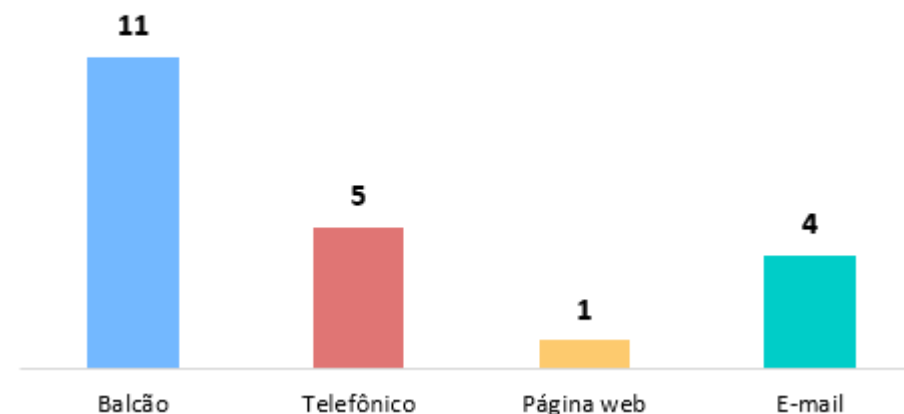
## Ferramentas mais desejadas

1. Formulário eletrônico para requisição de serviços - **41,7%**
2. Solicitação de autenticação digital - **41,7%**
3. Avaliação eletrônica pelo (a) usuário (a) - **41,7%**

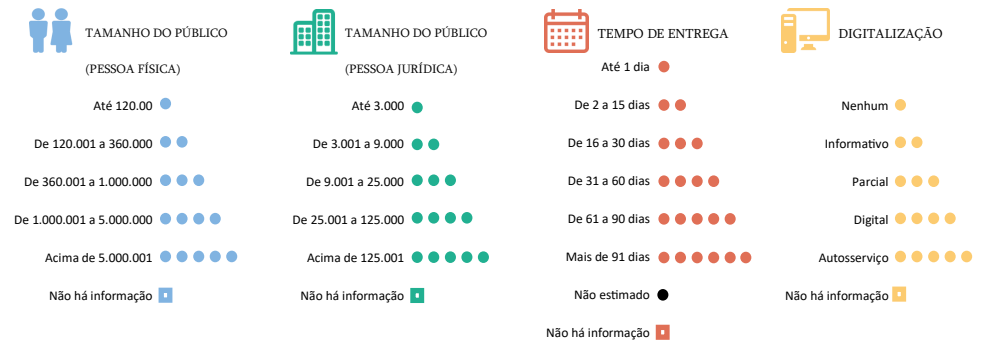
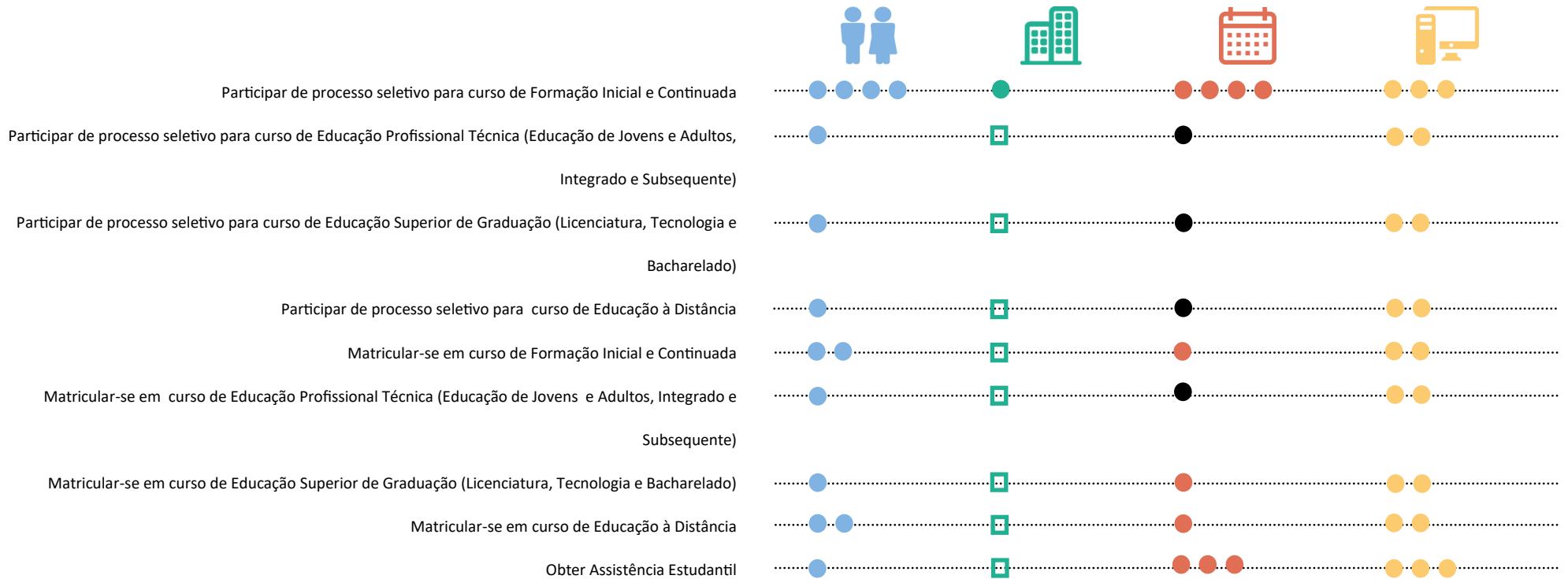
## Estágio de Digitalização dos Serviços



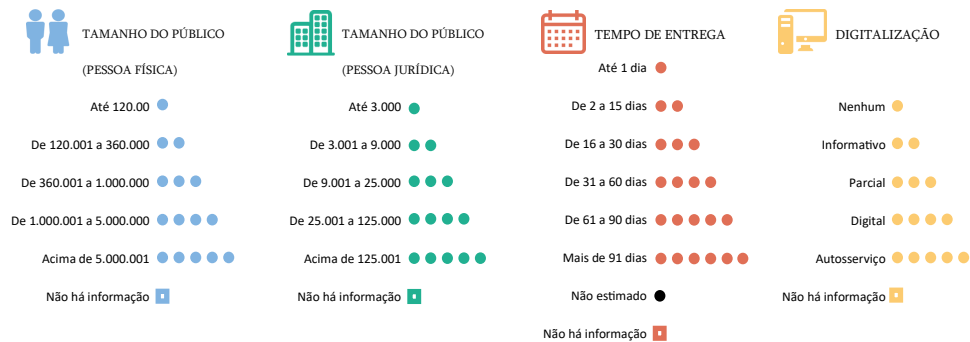
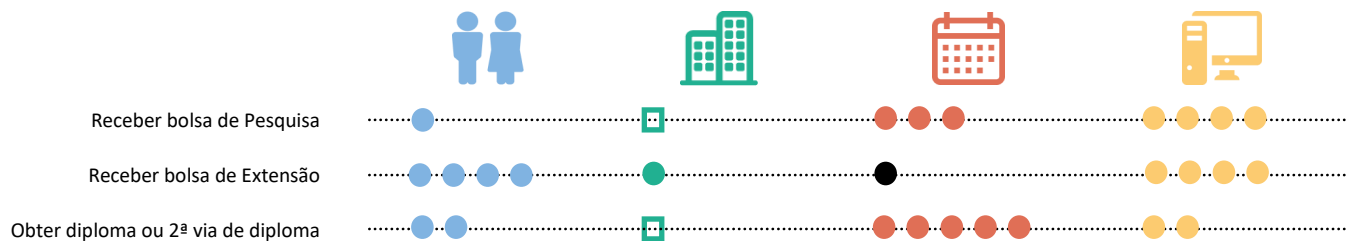
## Principais Canais de Interação com Usuários(as)



# Instituto Federal de Rondônia



# Instituto Federal de Rondônia



99

Instituto Federal de Roraima

IFRR

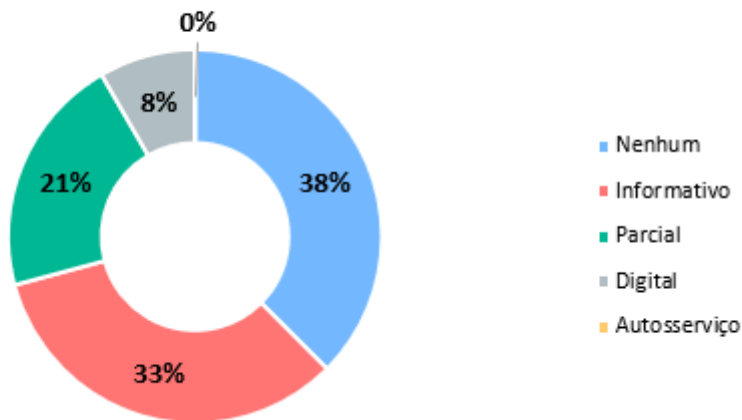
# Instituto Federal de Roraima

- 24 serviços públicos de atendimento prestados.
- **Cidadãos e famílias** são o público alvo mais frequente, atendidos por **83,3%** dos serviços.
- Em **100,0%** dos serviços a **execução** é realizada inteiramente pelo órgão.
- **87,5%** dos serviços são **gratuitos** ao usuário, sem cobrança de nenhuma taxa.
- São necessárias, em média, de **1 a 3 interações** do usuário com o órgão para concretizar um serviço.
- Em **37,5%** dos serviços a satisfação do usuário é **avaliada**.
- Os principais documentos que o usuário precisa apresentar para concretizar um serviço do órgão são: **“Carteira de identidade”, “CPF”, “Comprovante de endereço/residência”, “Certidão de nascimento” e “Certificado de conclusão de curso”**.

## Ferramentas mais desejadas

1. Formulário eletrônico para requisição de serviços - **65,2%**
2. Ferramenta para agendamento eletrônico - **60,9%**
3. Solução de autenticação digital - **52,2%**

## Estágio de Digitalização dos Serviços

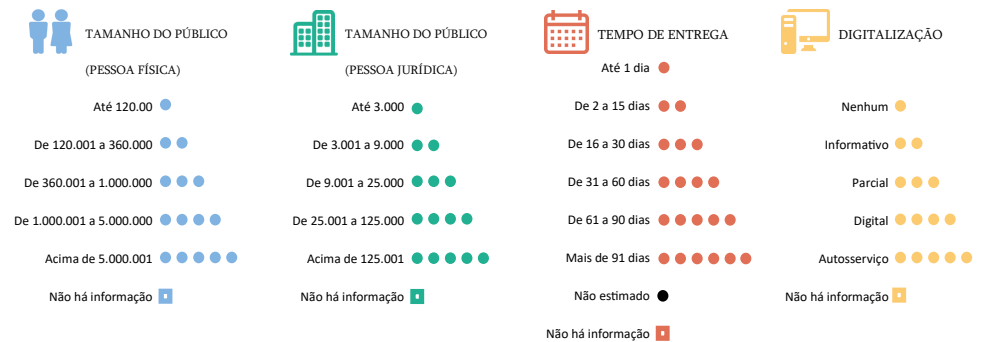
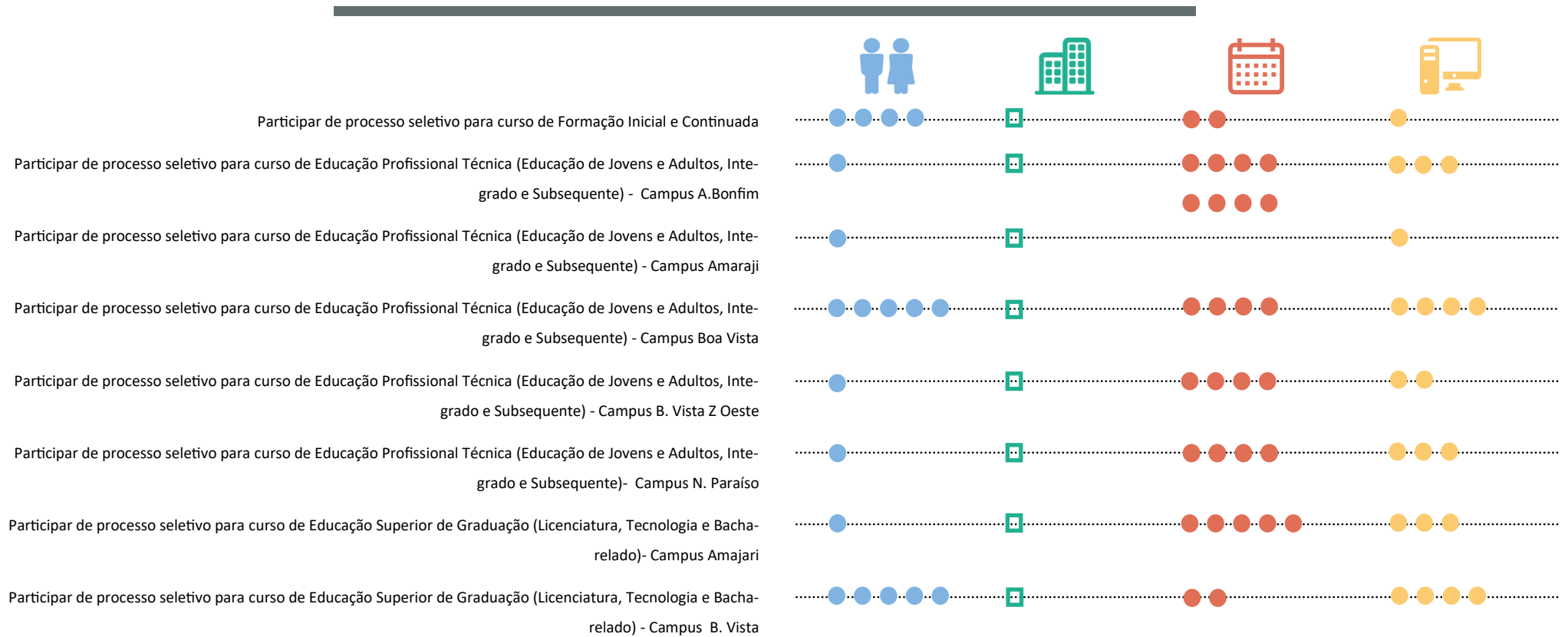


## Principais Canais de Interação com Usuários(as)

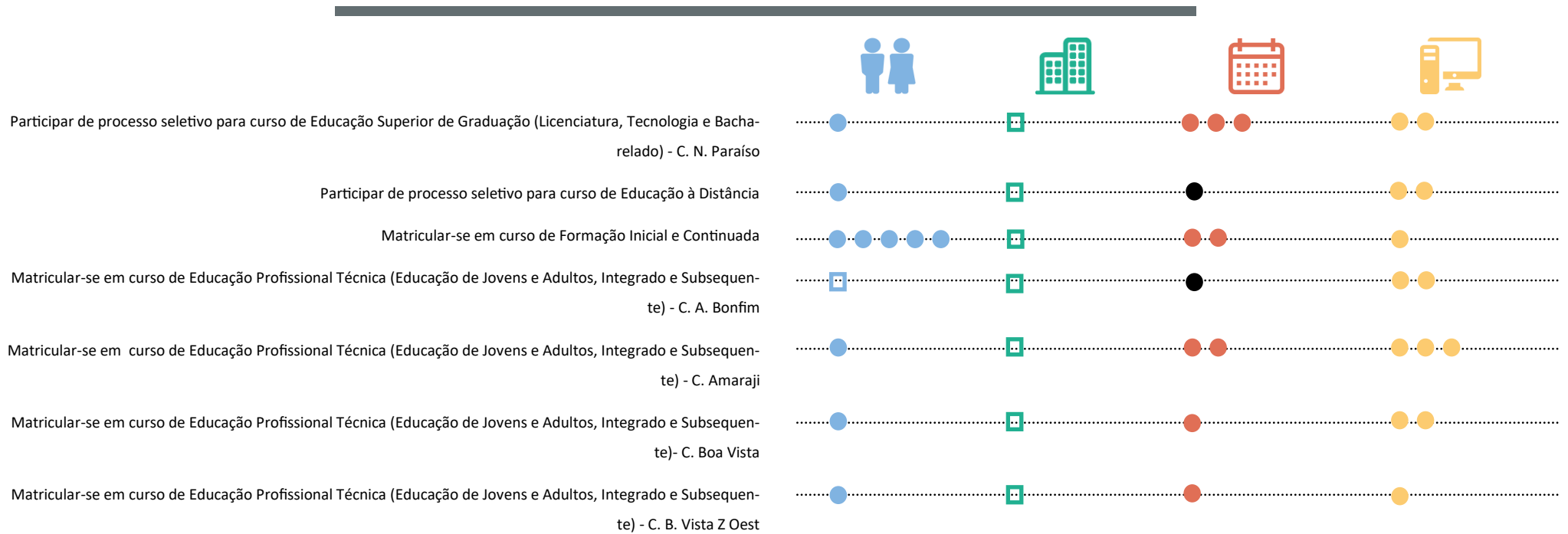




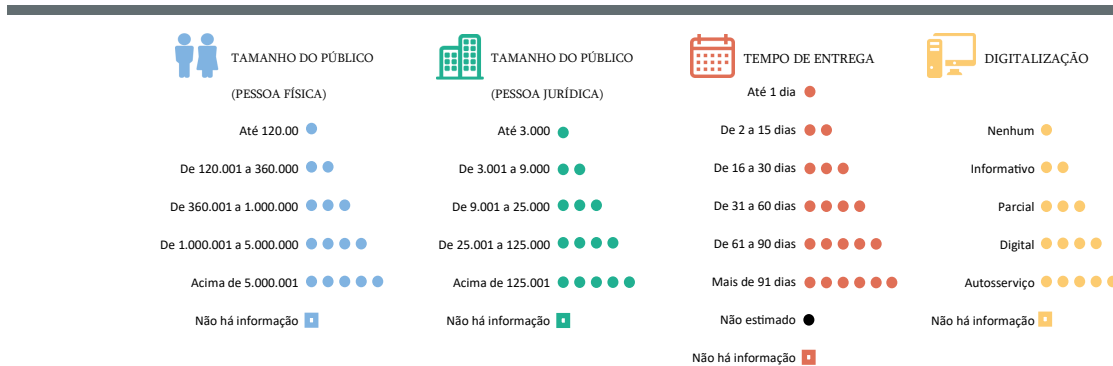
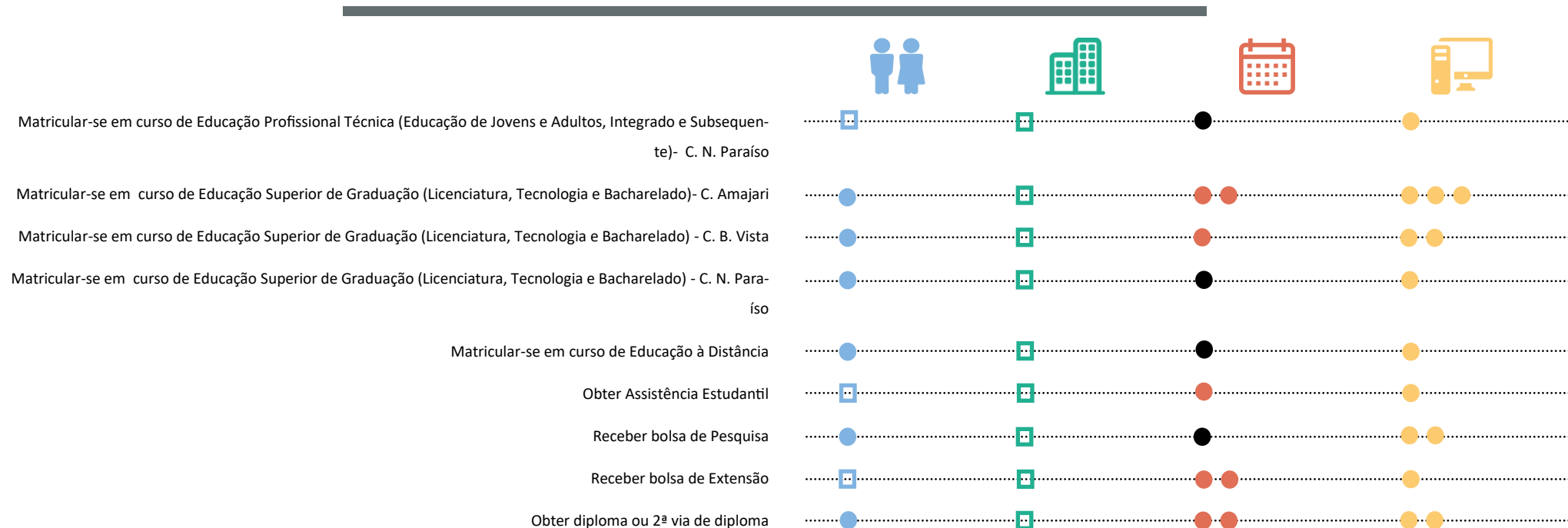
# Instituto Federal de Roraima



# Instituto Federal de Roraima



# Instituto Federal de Roraima



100

Instituto Federal de Santa Catarina

IFSC

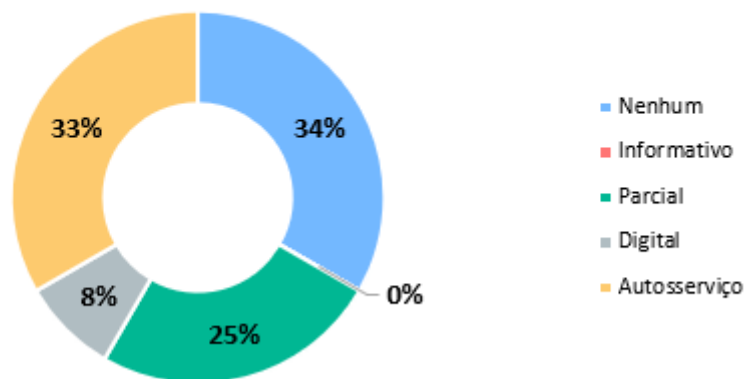
# Instituto Federal de Santa Catarina

- 12 serviços públicos de atendimento prestados.
- **Cidadãos e famílias** são o público alvo mais frequente, atendidos por **91,7%** dos serviços.
- Em **83,3%** dos serviços a **execução** é realizada inteiramente pelo órgão.
- **100%** dos serviços são **gratuitos** ao usuário, sem cobrança de nenhuma taxa.
- São necessárias, em média, de **uma a duas interações** do usuário com o órgão para concretizar um serviço.
- Em **83,3%** dos serviços a satisfação do usuário é **avaliada**.
- Os principais documentos que o usuário precisa apresentar para concretizar um serviço do órgão são: **CPF, Carteira de identidade, Carteira de identidade de estrangeiro e Comprovante de renda.**

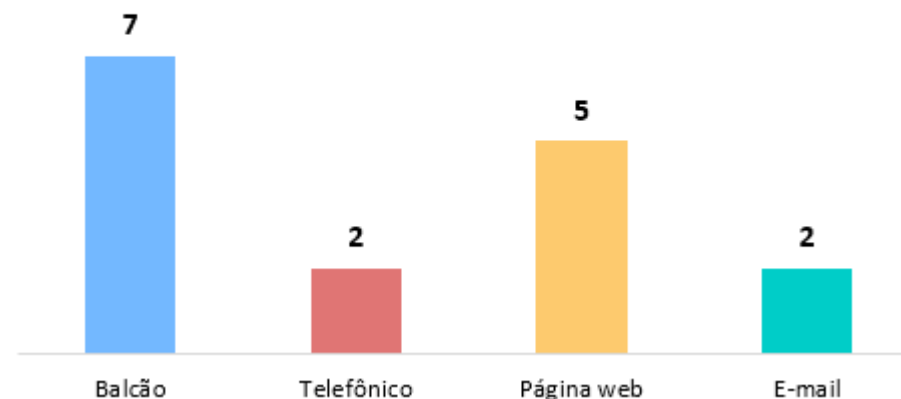
## Ferramentas mais desejadas

1. Solução de autenticação digital - **45,5%**.
2. Central de notificações (SMS, push, etc) - **36,4%**.
3. Ferramenta para agendamento eletrônico - **27,3%**.

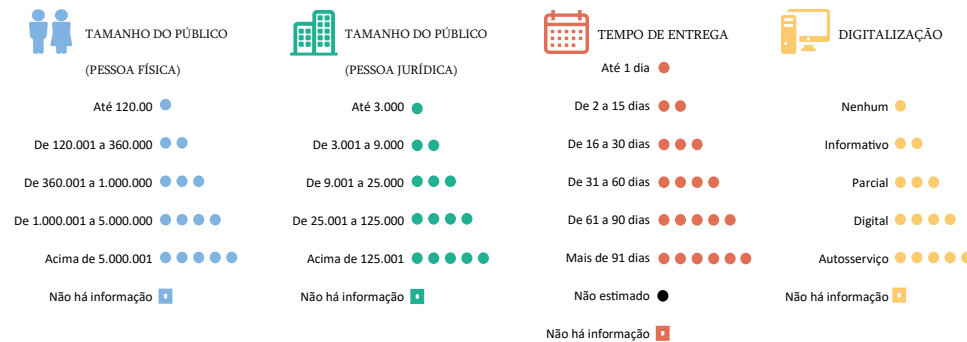
## Estágio de Digitalização dos Serviços



## Principais Canais de Interação com Usuários(as)



# Instituto Federal de Santa Catarina



101

Instituto Federal de São Paulo

IFSP

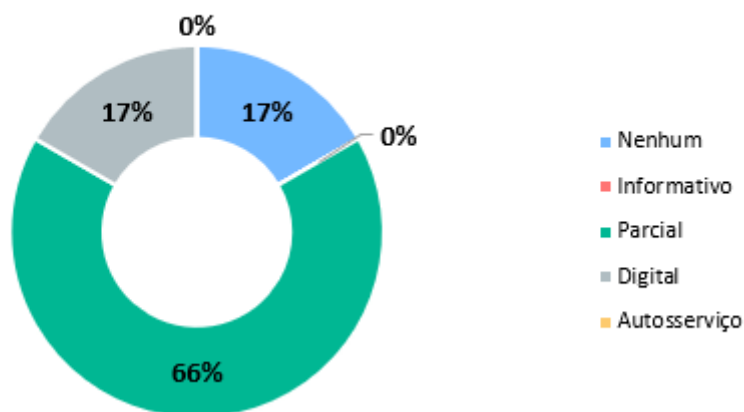
# Instituto Federal de São Paulo

- 12 serviços públicos de atendimento prestados.
- Cidadãos e famílias são o público alvo mais frequente, atendidos por **100%** dos serviços.
- Em **75%** dos serviços a **execução** é realizada integralmente pelo órgão.
- **100%** dos serviços são **gratuitos** ao usuário, sem cobrança de nenhuma taxa.
- São necessárias, em média, de **2 interações** do usuário com o órgão para concretizar um serviço.
- Em **75%** dos serviços a satisfação do usuário é **não é avaliada**.
- Os principais documentos que o usuário precisa apresentar para concretizar um serviço do órgão são: “Carteira de identidade”, “CPF”, “Certidão de casamento” e “Certidão de nascimento”.

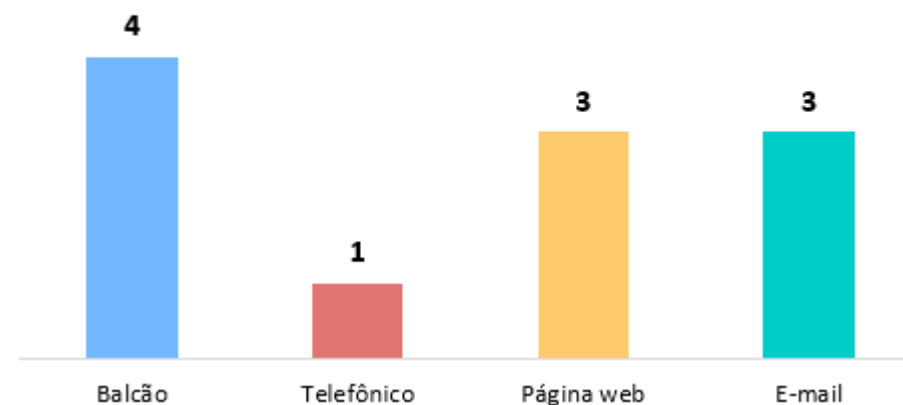
## Ferramentas mais desejadas

1. Solução de autenticação digital - **58%**
2. Formulário eletrônico para requisição de serviços - **50%**
3. Central de notificações (SMS, push, etc) - **33%**

## Estágio de Digitalização dos Serviços

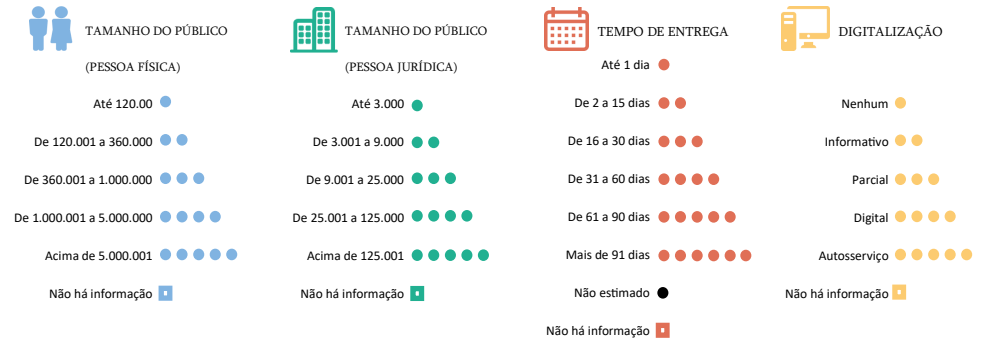
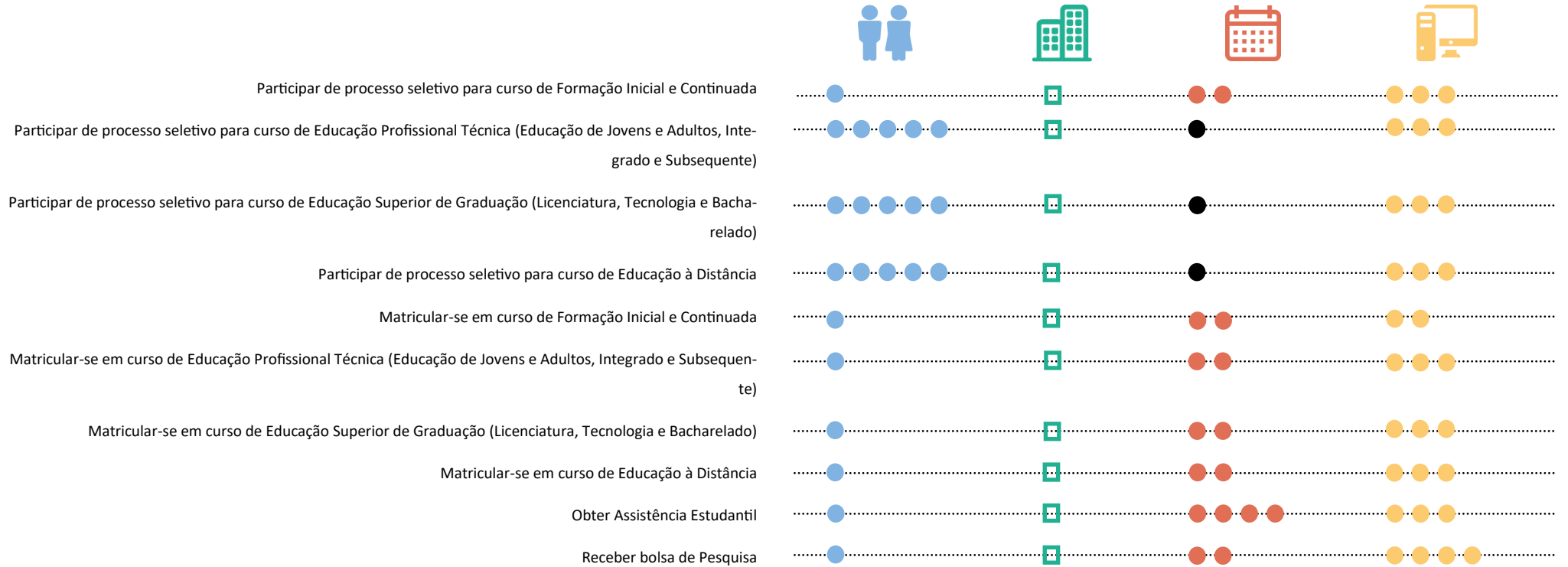


## Principais Canais de Interação com Usuários(as)

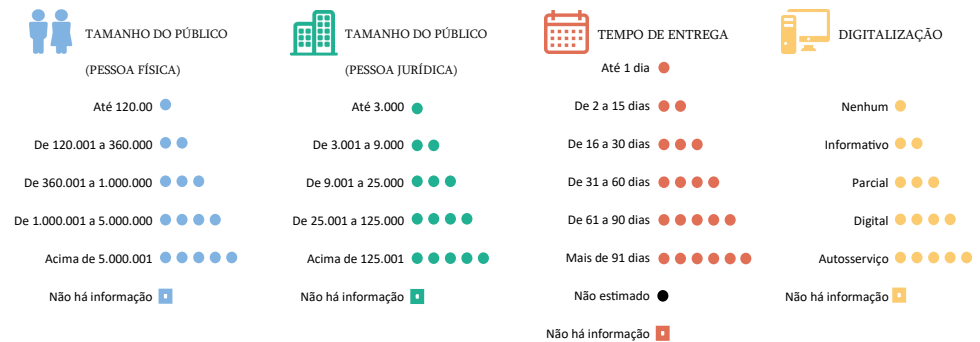
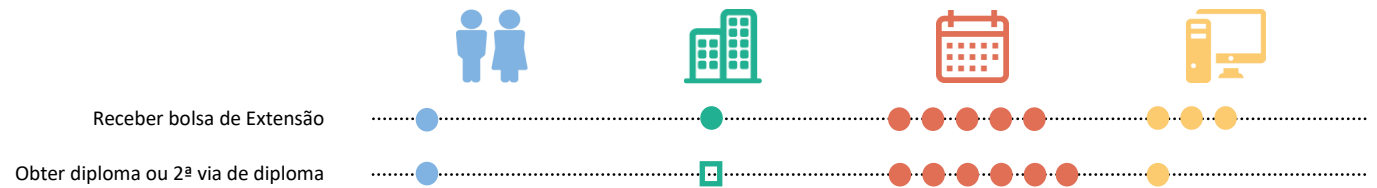




# Instituto Federal de São Paulo



# Instituto Federal de São Paulo



102

Instituto Federal de Sergipe

IFS

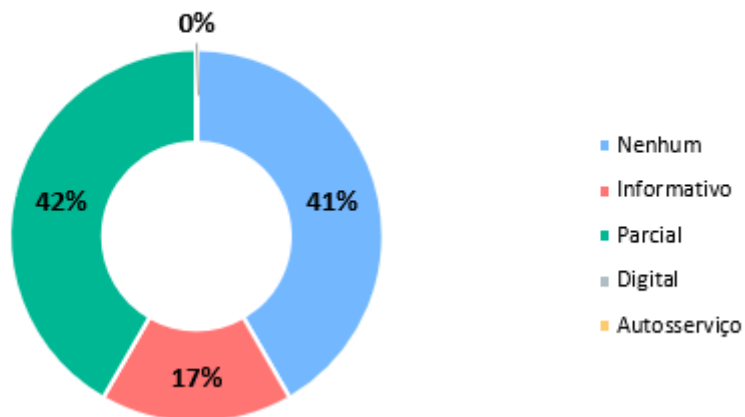
# Instituto Federal de Sergipe

- 12 serviços públicos de atendimento prestados.
- **Cidadãos e famílias** são o público alvo mais frequente, atendidos por **100,0%** dos serviços.
- Em **75,0%** dos serviços a **execução** é realizada inteiramente pelo órgão.
- **83,3%** dos serviços são **gratuitos** ao usuário, sem cobrança de nenhuma taxa.
- São necessárias, em média, de **1 a 2 interações** do usuário com o órgão para concretizar um serviço.
- Em **25,0%** dos serviços a satisfação do usuário é **avaliada**.
- Os principais documentos que o usuário precisa apresentar para concretizar um serviço do órgão são: **“Carteira de identidade”, “CPF”, “Certidão de nascimento”, “Comprovante de endereço/residência” e “Comprovante de renda”**.

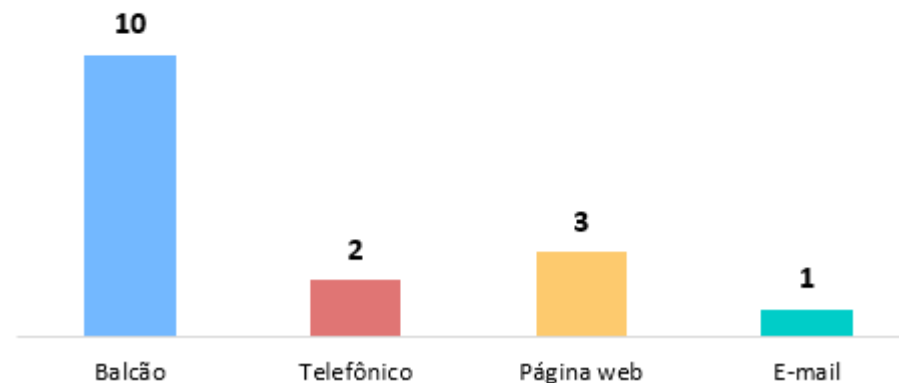
## Ferramentas mais desejadas

1. Avaliação eletrônica pelo (a) usuário (a) - **58,3%**
2. Ferramenta para agendamento eletrônico - **33,3%**
3. Formulário eletrônico para requisição de serviços - **33,3%**
- 4.

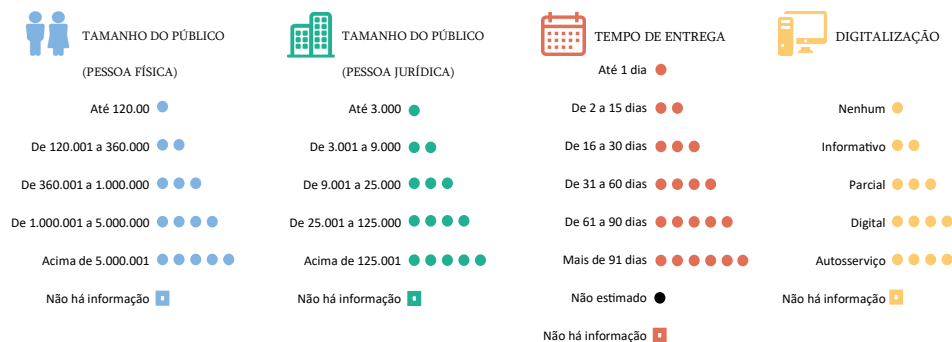
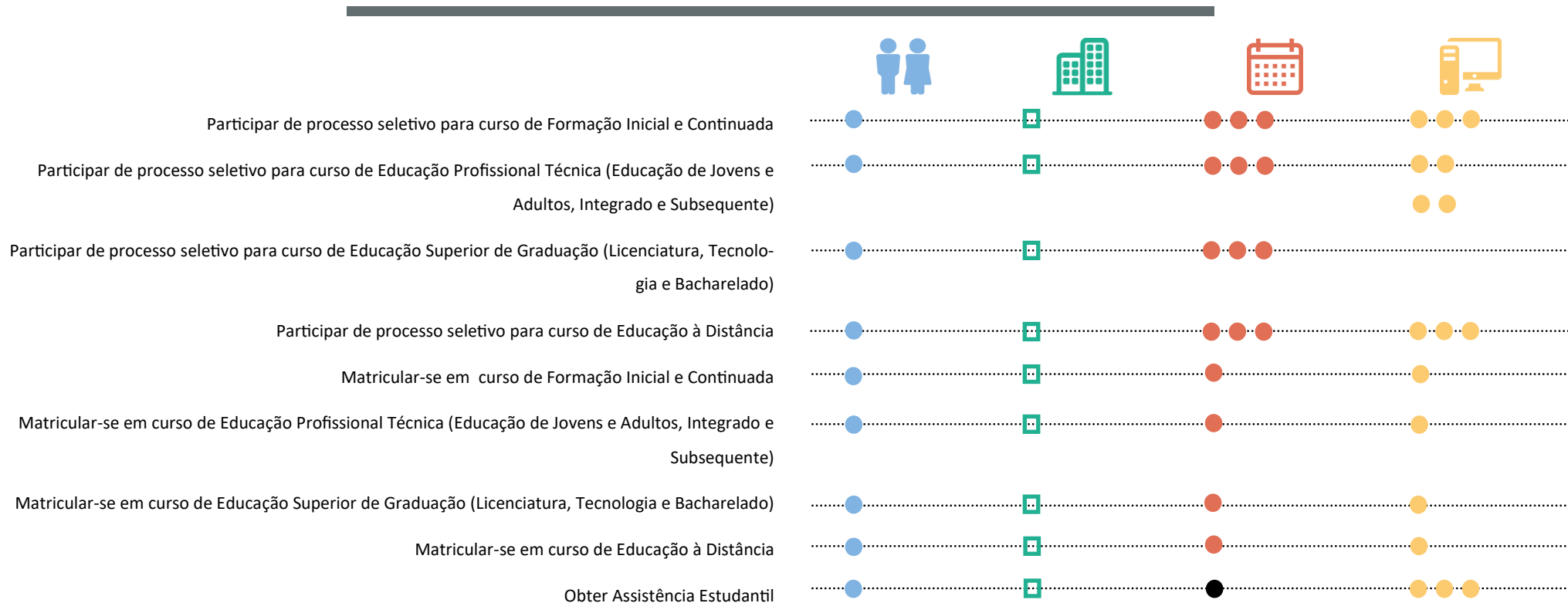
## Estágio de Digitalização dos Serviços



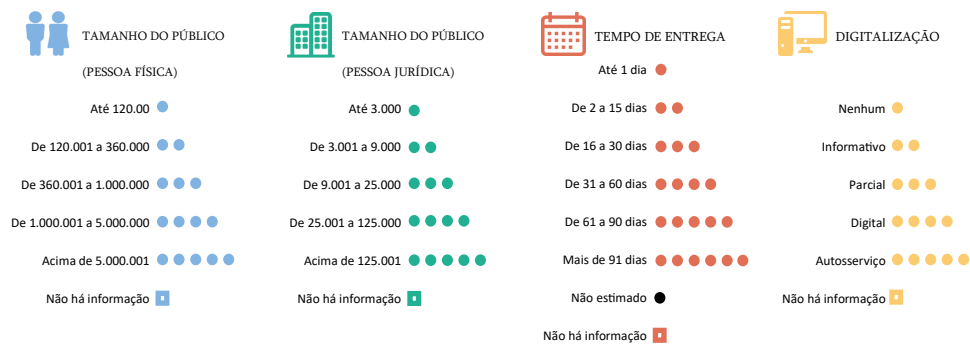
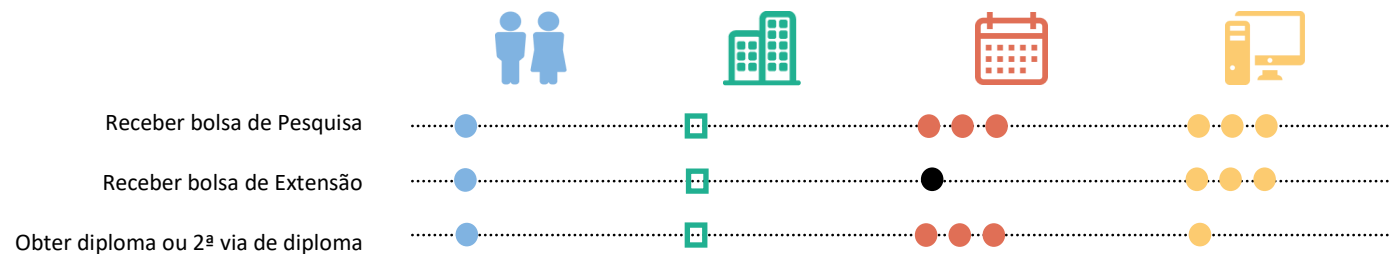
## Principais Canais de Interação com Usuários(as)



# Instituto Federal de Sergipe



# Instituto Federal de Sergipe



103

Instituto Federal de Tocantins

IFTO

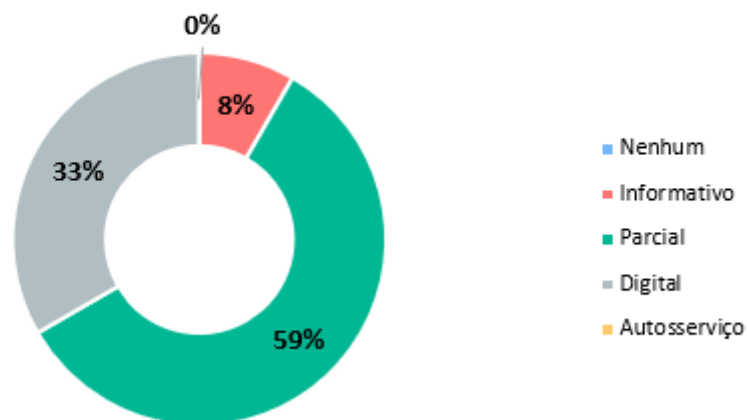
# Instituto Federal de Tocantins

- 12 serviços públicos de atendimento prestados.
- **Cidadãos e famílias** são o público alvo mais frequente, atendidos por **91,7%** dos serviços.
- Em **91,7%** dos serviços a **execução** é realizada inteiramente pelo órgão.
- **83,3%** dos serviços são **gratuitos** ao usuário, sem cobrança de nenhuma taxa.
- São necessárias, em média, de **1 a 2 interações** do usuário com o órgão para concretizar um serviço.
- Em **8,3%** dos serviços a satisfação do usuário é **avaliada**.
- Os principais documentos que o usuário precisa apresentar para concretizar um serviço do órgão são: "CPF", "Carteira de identidade", "Certidão de nascimento", "Comprovante de endereço/residência" e "Certificado de conclusão de curso".

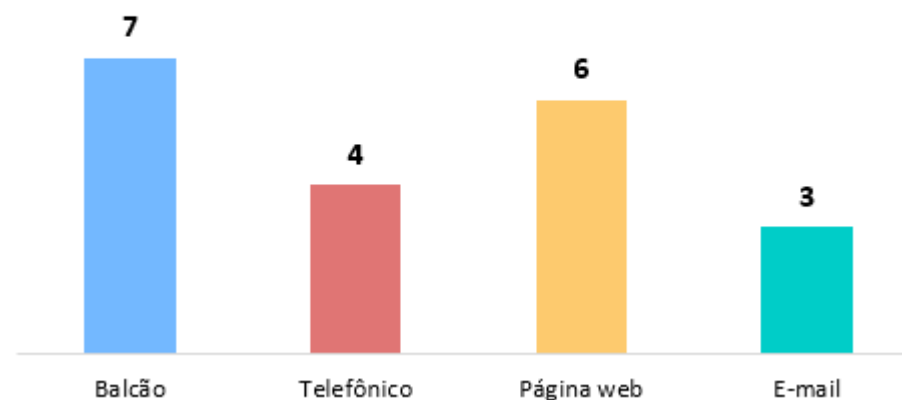
## Ferramentas mais desejadas

1. Solução de autenticação digital - **50,0%**
2. Avaliação eletrônica pelo (a) usuário (a) - **50,0%**

## Estágio de Digitalização dos Serviços

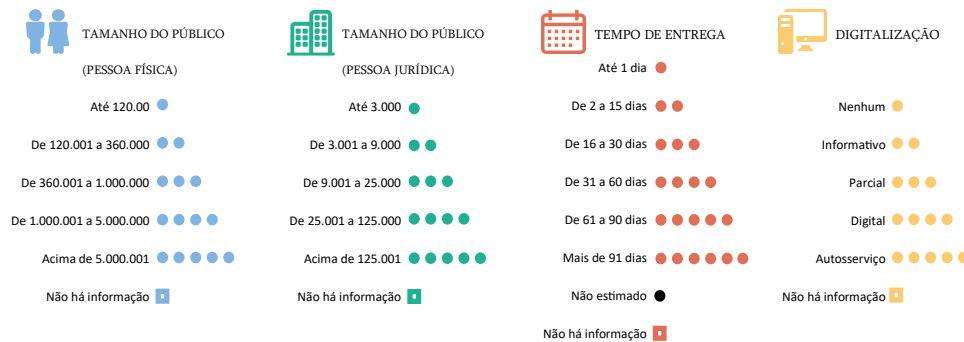
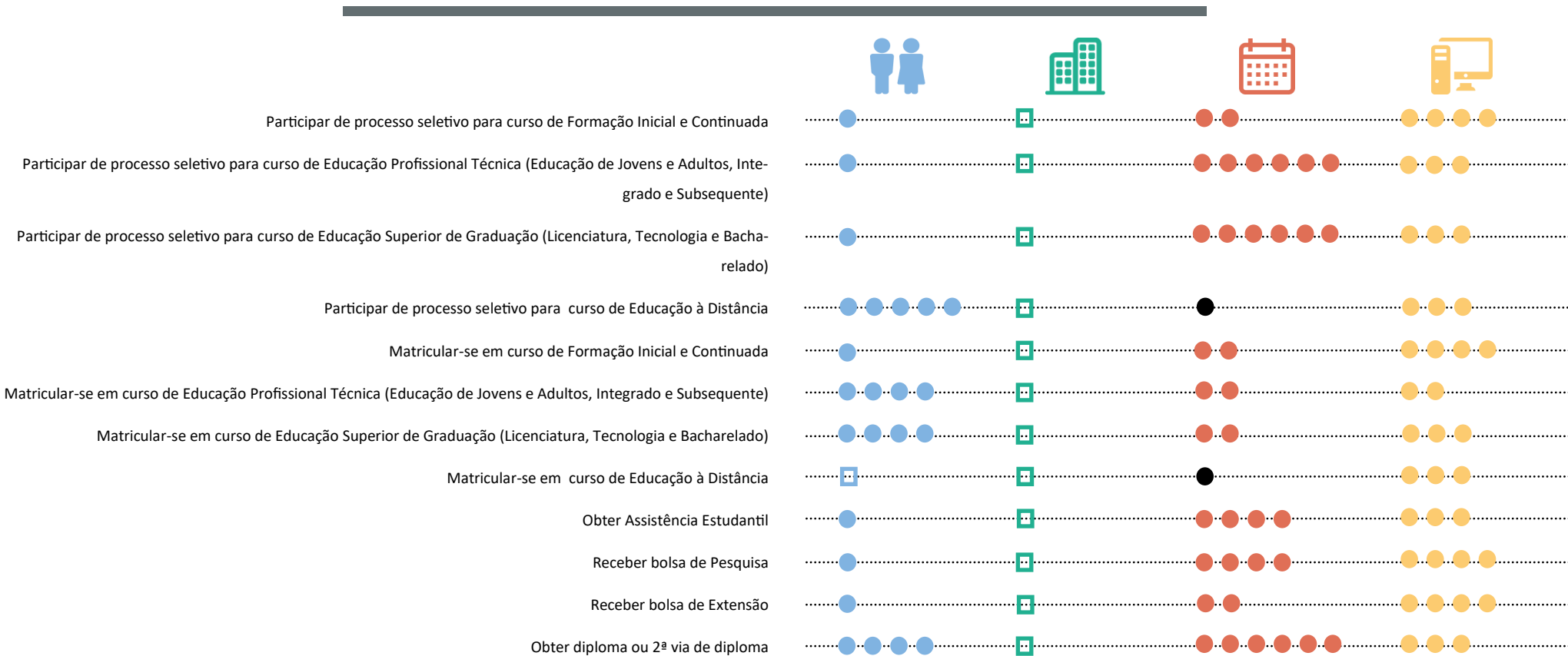


## Principais Canais de Interação com Usuários(as)





# Instituto Federal de Tocantins



104

Instituto Federal do Acre

IFAC

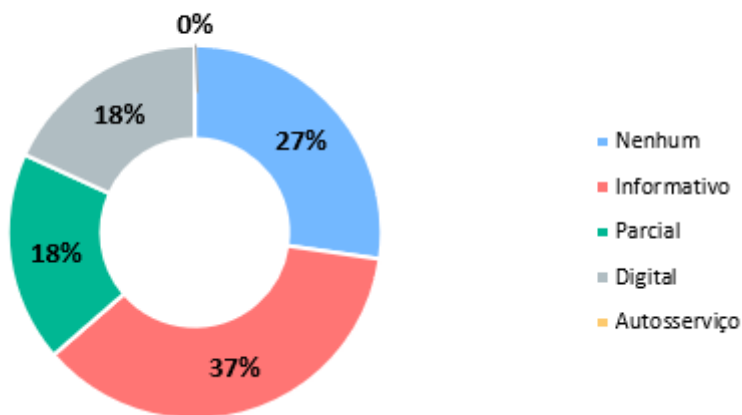
# Instituto Federal do Acre

- 11 serviços públicos de atendimento prestados.
- **Cidadãos e família** são o público alvo mais frequente, atendidos por **todos** os serviços.
- Em **todos** os serviços a **execução** é realizada inteiramente pelo órgão.
- **Todos** os serviços são **gratuitos** ao usuário, sem cobrança de nenhuma taxa.
- São necessárias, em média, de **1 interação** do usuário com o órgão para concretizar um serviço.
- Em **9,1%** dos serviços a satisfação do usuário é **avaliada**.
- Os principais documentos que o usuário precisa apresentar para concretizar um serviço do órgão são: **“Carteira de identidade”, “Certidão de casamento”, “CPF” e “Certidão de nascimento”**.

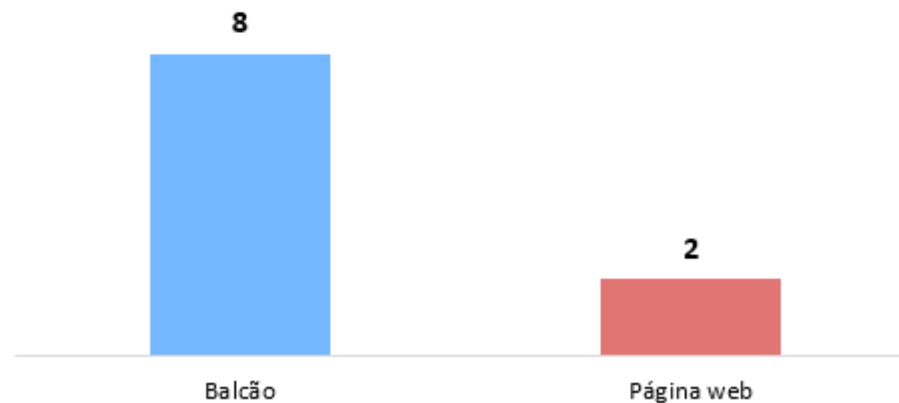
## Ferramentas mais desejadas

1. Central de notificações (SMS, push etc.) - **63,6%**
2. Formulário eletrônico para requisição de serviços—**18,2%**
3. Ferramenta para agendamento eletrônico – **18,2%**

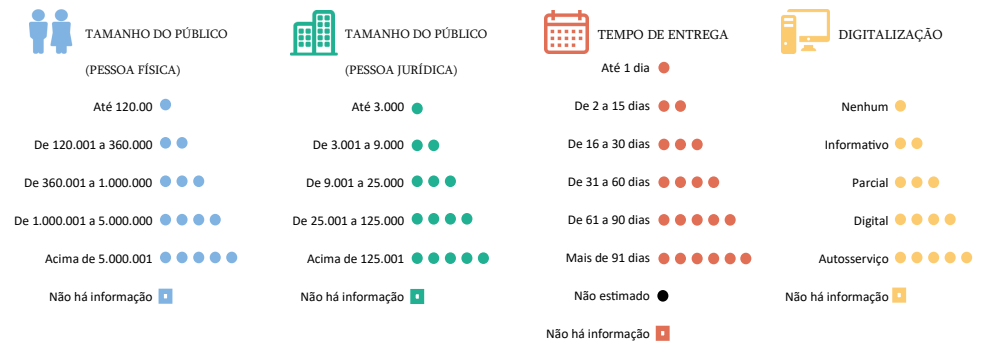
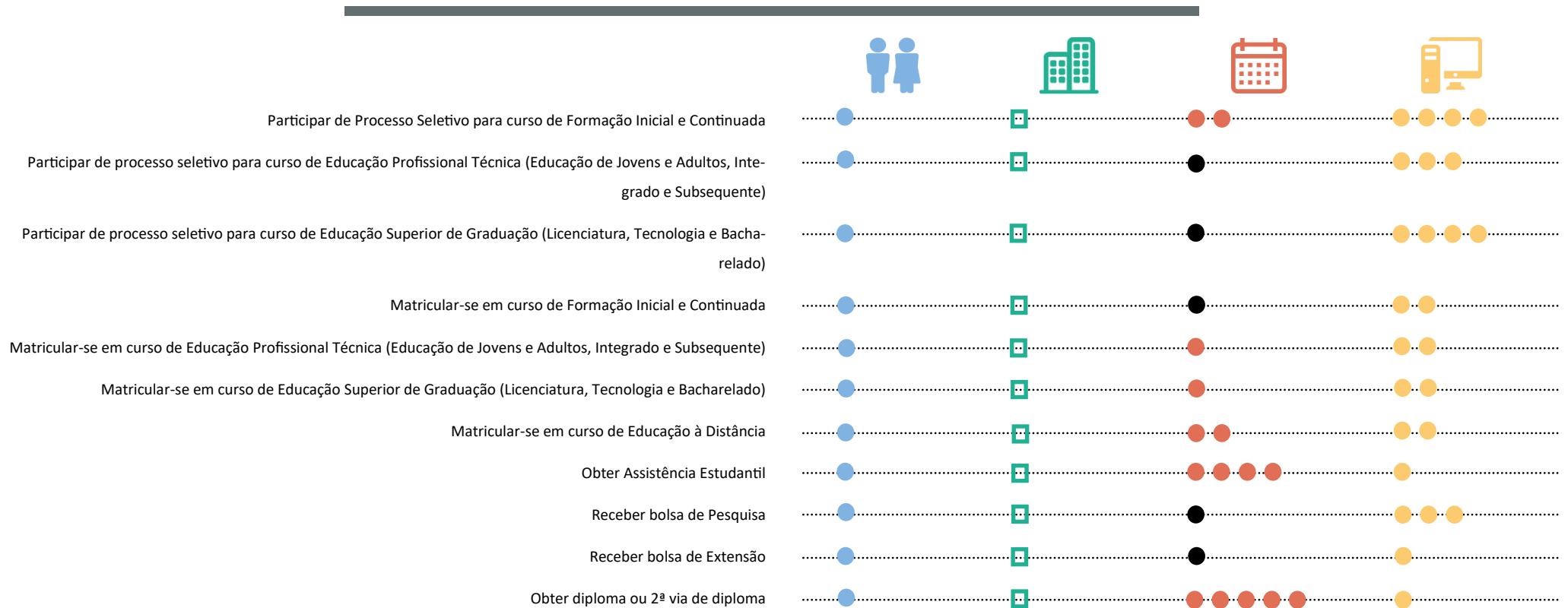
## Estágio de Digitalização dos Serviços



## Principais Canais de Interação com Usuários(as)



# Instituto Federal do Acre



105

Instituto Federal do Amapá

IFAP

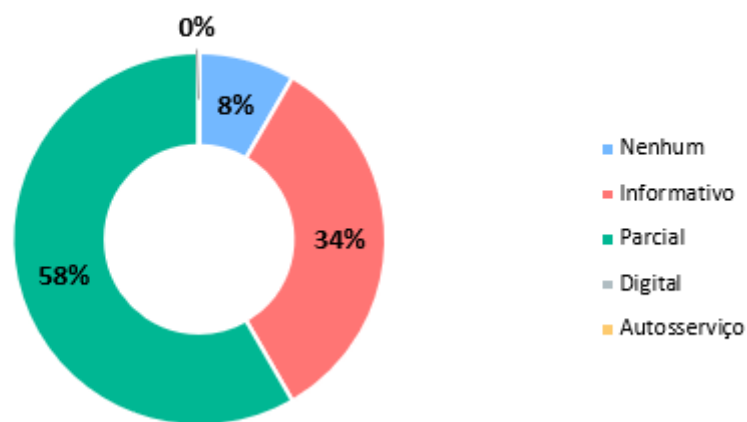
# Instituto Federal do Amapá

- 12 serviços públicos de atendimento prestados.
- **Cidadãos e famílias** são o público alvo mais frequente, atendidos por **91,6%** dos serviços.
- **Todos** os serviços são **executados** integralmente **pelo órgão**.
- **Todos** os serviços são **gratuitos** ao usuário, sem cobrança de nenhuma taxa.
- São necessárias, em média, **2 interações** do usuário com o órgão para concretizar um serviço.
- Em **25%** dos serviços a satisfação do usuário é **avaliada**.
- Os principais documentos que o usuário precisa apresentar para concretizar um serviço do órgão são: **“Carteira de Identidade”**, **“CPF”** e **“Comprovante de Residência”**.

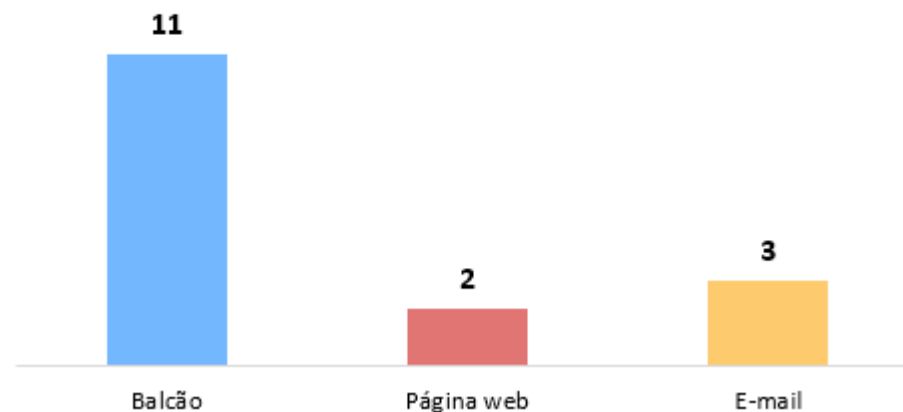
## Ferramentas mais desejadas

1. Formulário eletrônico para requisição de serviços - **85,7%**
2. Ferramenta para agendamento eletrônico – **57,1%**
3. Solução de autenticação digital – **57,1%**
4. Avaliação eletrônica pelo (a) usuário (a) – **57,1%**

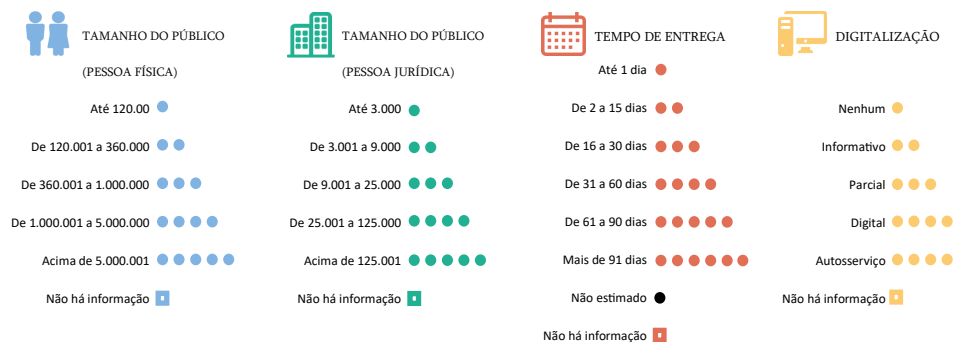
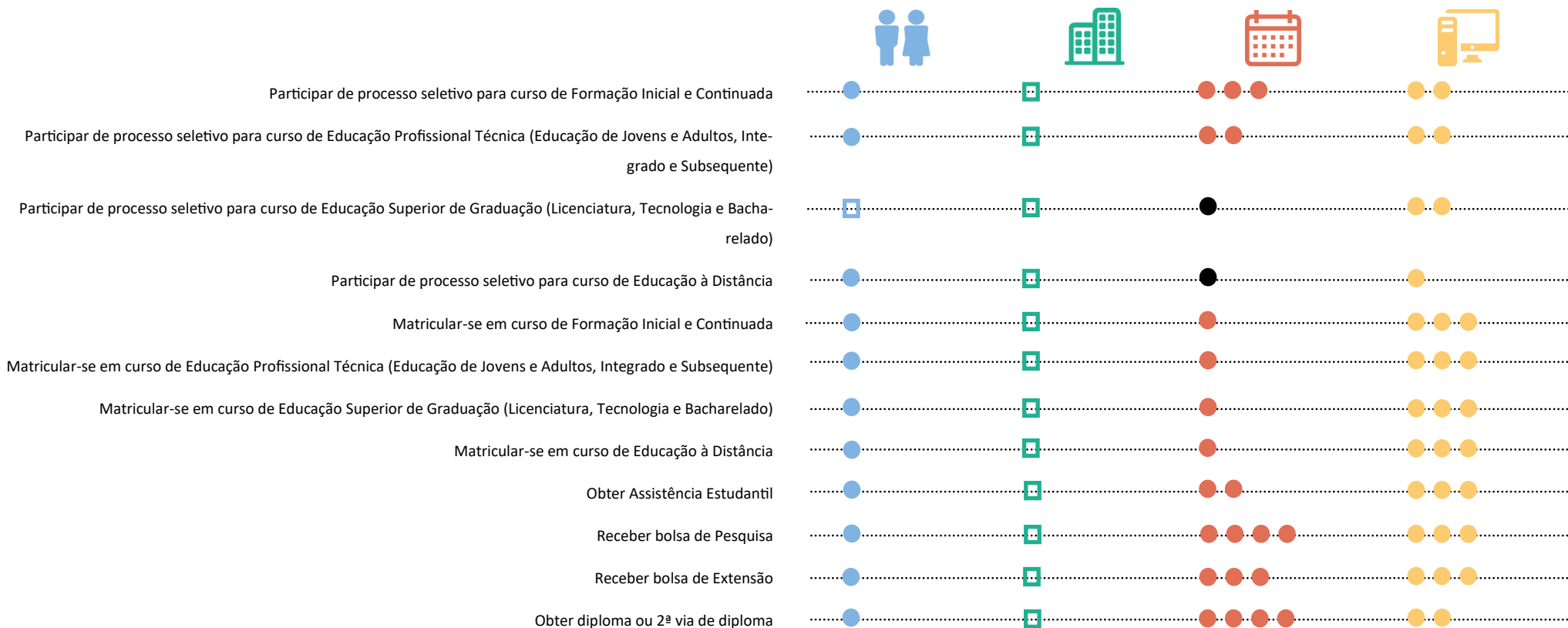
## Estágio de Digitalização dos Serviços



## Principais Canais de Interação com Usuários(as)



# Instituto Federal do Amapá



106

Instituto Federal do Amazonas

IFAM



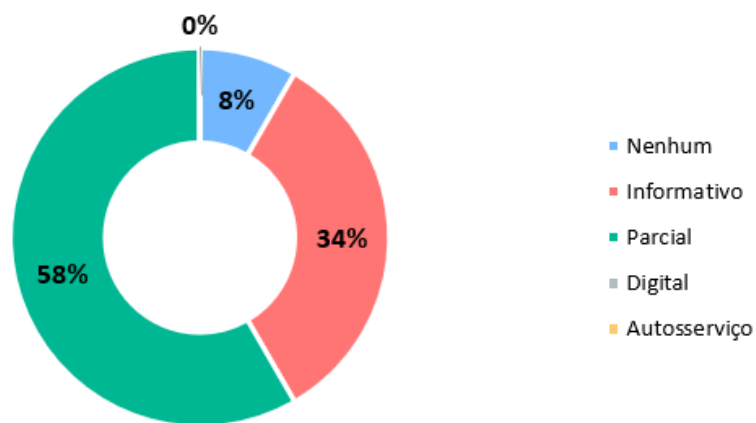
# Instituto Federal do Amazonas

- 12 serviços públicos de atendimento prestados.
- **Cidadãos e famílias** são o público alvo mais frequente, atendidos por **83,3%** dos serviços.
- **Todos** os serviços são **executados** integralmente **pelo órgão**.
- **Todos** os serviços são **gratuitos** ao usuário, sem cobrança de nenhuma taxa.
- São necessárias, em média, de **1 a 2 interações** do usuário com o órgão para concretizar um serviço.
- Em **8,3%** dos serviços a satisfação do usuário é **avaliada**.
- Os principais documentos que o usuário precisa apresentar para concretizar um serviço do órgão são: **“Carteira de Identidade”**, **“CPF”** e **“Comprovante de Residência”**.

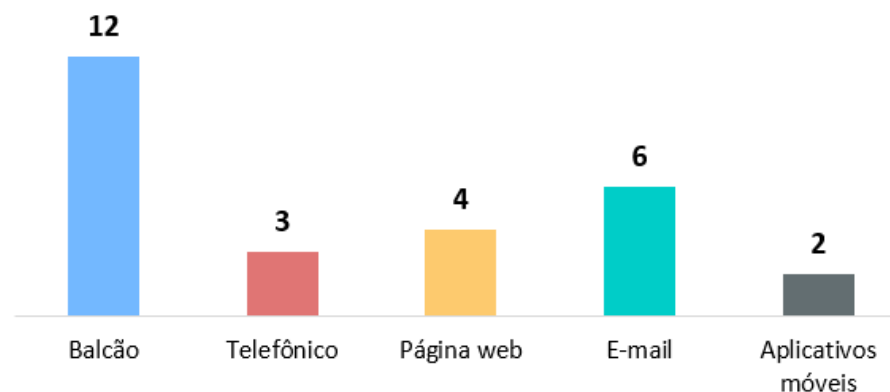
## Ferramentas mais desejadas

1. Solução de autenticação digital - **58,3%**
2. Central de notificações (SMS, push, etc) - **58,3%**
3. Avaliação eletrônica pelo (a) usuário (a) - **50%**

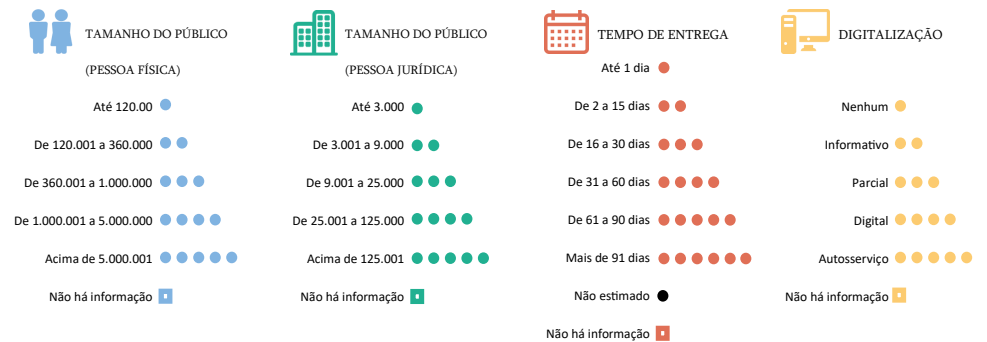
## Estágio de Digitalização dos Serviços



## Principais Canais de Interação com Usuários(as)



# Instituto Federal do Amazonas



107

Instituto Federal do Ceará

IFCE

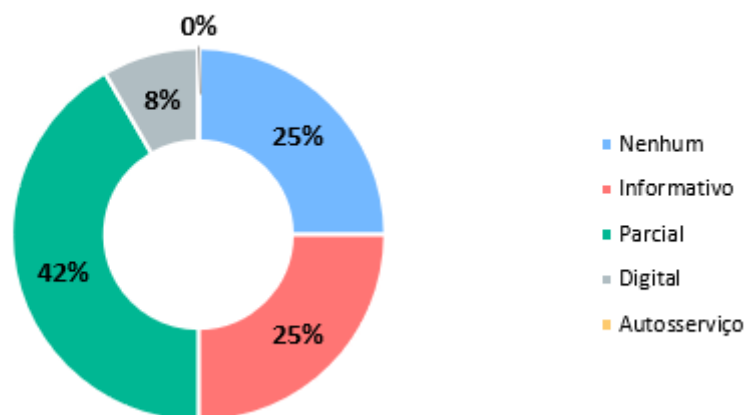
# Instituto Federal do Ceará

- 12 serviços públicos de atendimento prestados.
- **Cidadãos e famílias** são o público alvo mais frequente, atendidos por **91,7%** dos serviços.
- Em **83,3%** dos serviços a **execução** é realizada inteiramente pelo órgão.
- **83,3%** dos serviços são **gratuitos** ao usuário, sem cobrança de nenhuma taxa.
- São necessárias, em média, de **1 a 2 interações** do usuário com o órgão para concretizar um serviço.
- Em **16,7%** dos serviços a satisfação do usuário é **avaliada**.
- Os principais documentos que o usuário precisa apresentar para concretizar um serviço do órgão são: **“Carteira de Identidade”**, **“CPF”** e **“Certificado de Conclusão do Curso”**.

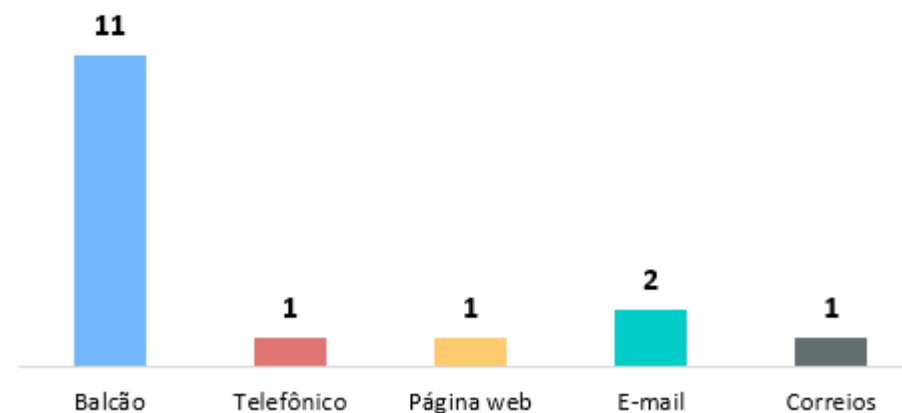
## Ferramentas mais desejadas

1. Formulário eletrônico para requisição de serviços - **75%**
2. Solução de autenticação digital – **41,7%**
3. Central de notificações (SMS, push, etc) - **33%**

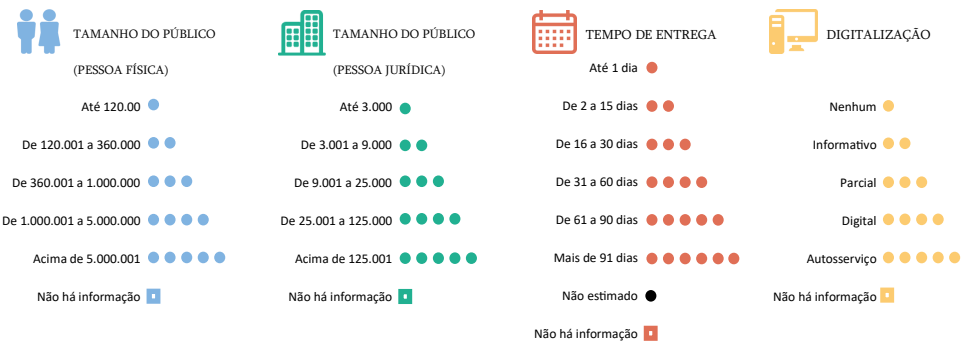
## Estágio de Digitalização dos Serviços



## Principais Canais de Interação com Usuários(as)



# Instituto Federal do Ceará



108

Instituto Federal do Espírito Santo

IFES

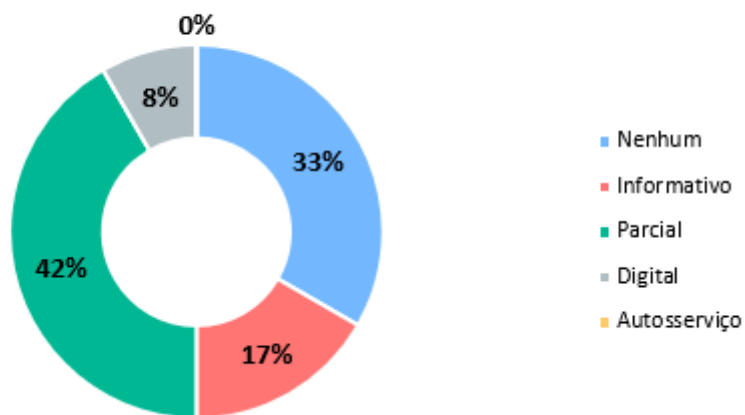
# Instituto Federal do Espírito Santo

- 12 serviços públicos de atendimento prestados.
- **Cidadãos e famílias** são o público alvo mais frequente, atendidos por **83,3%** dos serviços.
- Em **58,3%** dos serviços a **execução** é realizada inteiramente pelo órgão.
- **83,3%** dos serviços são **gratuitos** ao usuário, sem cobrança de nenhuma taxa.
- São necessárias, em média, de **1 a 2 interações** do usuário com o órgão para concretizar um serviço.
- Em **16,7%** dos serviços a satisfação do usuário é **avaliada**.
- Os principais documentos que o usuário precisa apresentar para concretizar um serviço do órgão são: **“Carteira de Identidade”**, **“CPF”**, **“Procuração do representante legal”** e **“Comprovante de endereço/residência”**.

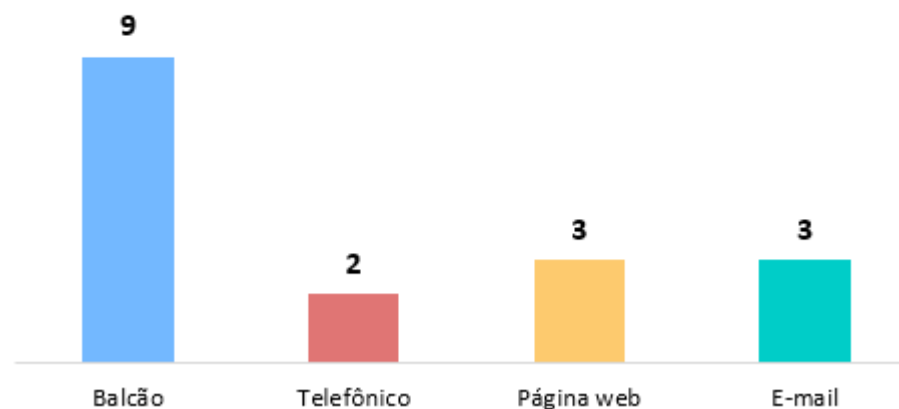
## Ferramentas mais desejadas

1. Formulário eletrônico para requisição de serviços - **58,3%**
2. Avaliação eletrônica pelo (a) usuário (a) – **58,3%**
3. Central de notificações (SMS, push, etc) - **41,7%**

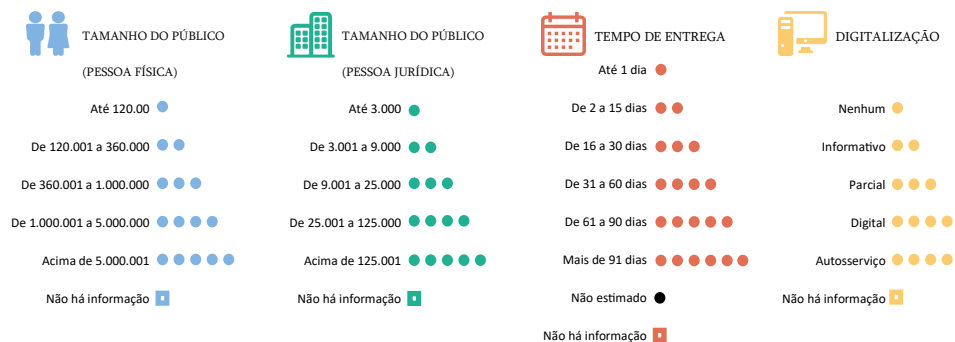
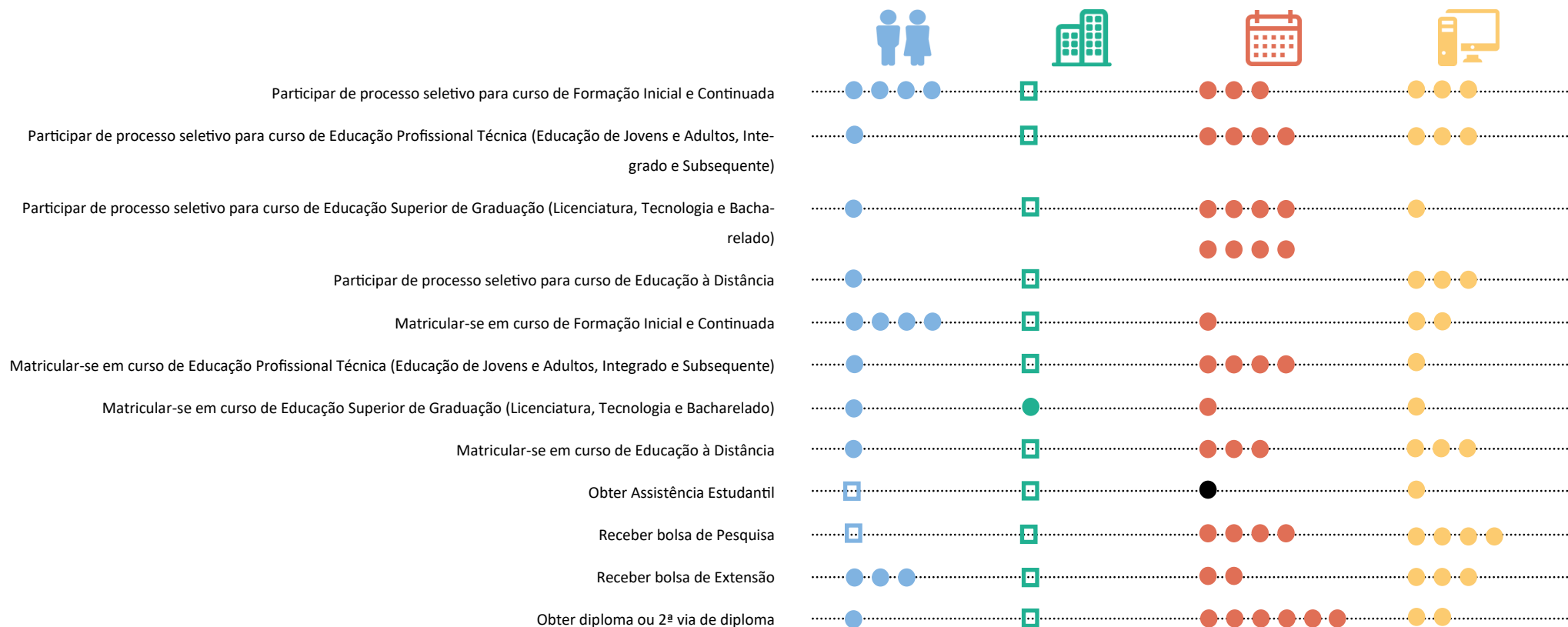
## Estágio de Digitalização dos Serviços



## Principais Canais de Interação com Usuários(as)



# Instituto Federal do Espírito Santo





109

Instituto Federal do Maranhão

IFMA

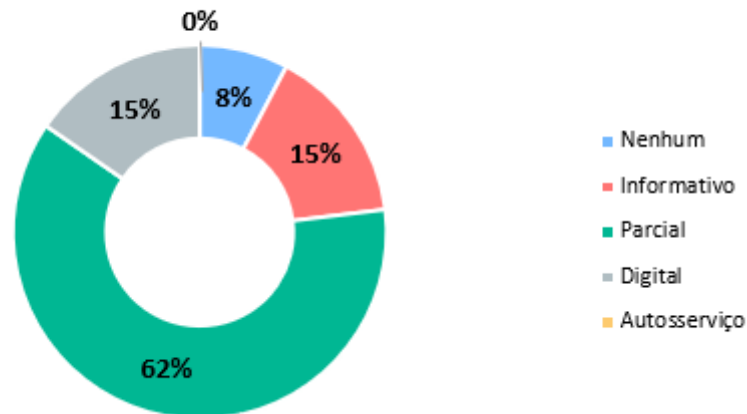
# Instituto Federal do Maranhão

- 13 serviços públicos de atendimento prestados.
- **Cidadãos e famílias** são o público alvo mais frequente, atendidos por **61,5%** dos serviços.
- Em **76,9%** dos serviços a **execução** é realizada inteiramente pelo órgão.
- **92,3%** dos serviços são **gratuitos** ao usuário, sem cobrança de nenhuma taxa.
- São necessárias, em média, de **2 interações** do usuário com o órgão para concretizar um serviço.
- A satisfação do usuário é **não é avaliada**.
- Os principais documentos que o usuário precisa apresentar para concretizar um serviço do órgão são: **“Carteira de Identidade”**, **“CPF”** e **“Certidões de Nascimento e/ou Casamento”**.

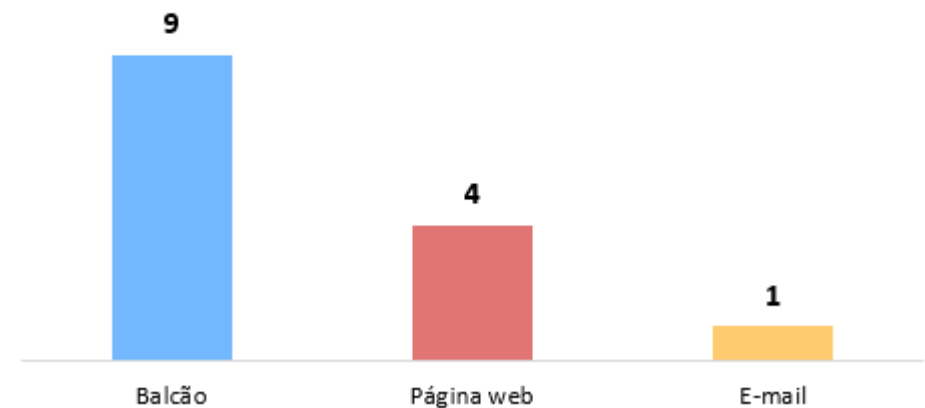
## Ferramentas mais desejadas

1. Formulário eletrônico para requisição de serviços - **53,8%**
2. Avaliação eletrônica pelo (a) usuário (a) – **53,8%**
3. Central de notificações (SMS, push, etc) - **38,4%**

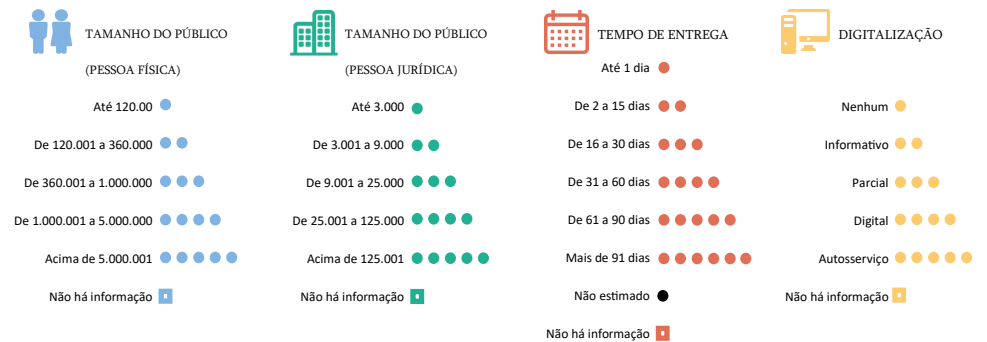
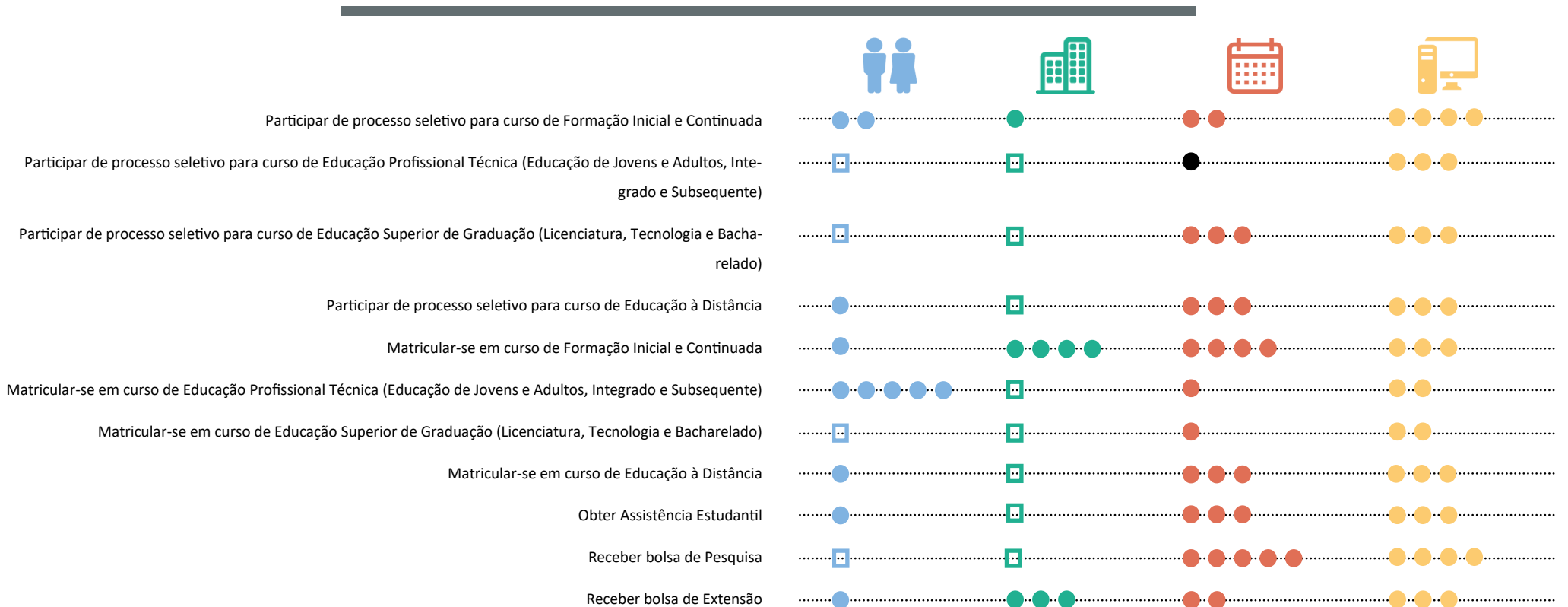
## Estágio de Digitalização dos Serviços



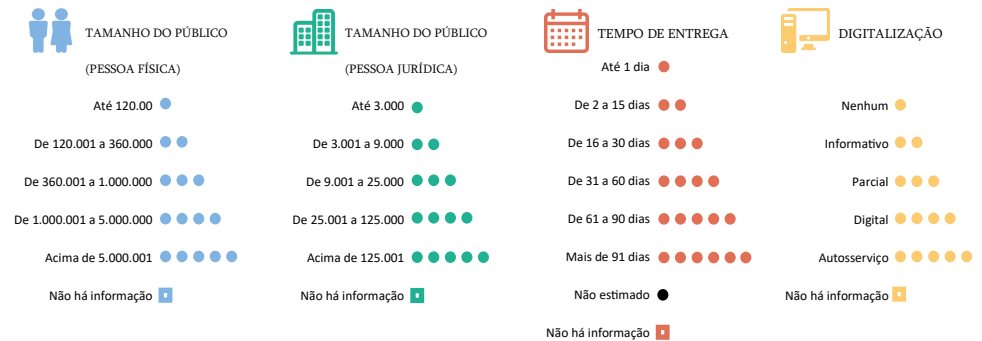
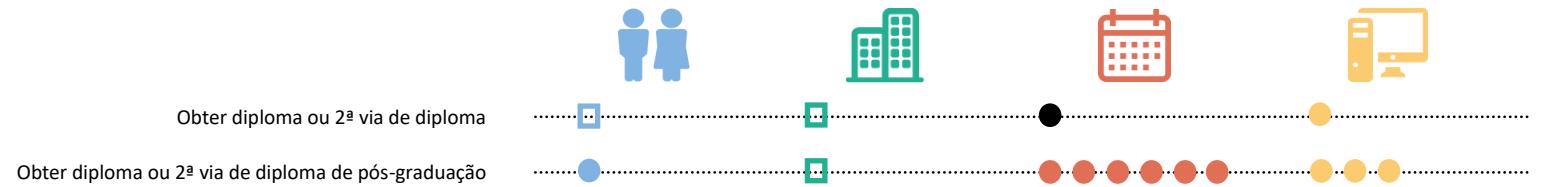
## Principais Canais de Interação com Usuários(as)



# Instituto Federal do Maranhão



# Instituto Federal do Maranhão



110

Instituto Federal do Mato Grosso

IFMT

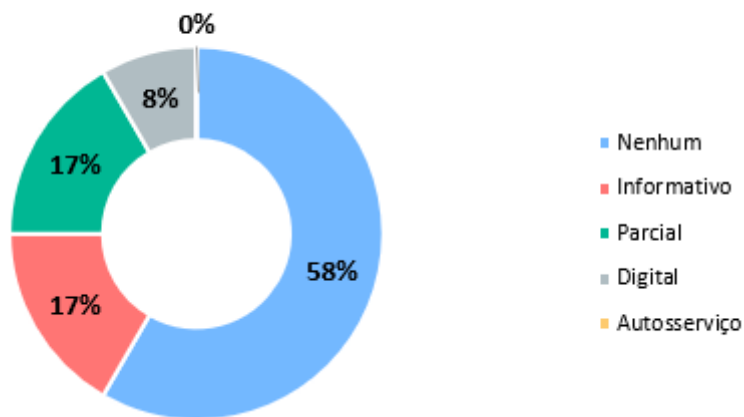
# Instituto Federal do Mato Grosso

- 12 serviços públicos de atendimento prestados.
- Cidadãos e famílias são o público alvo mais frequente, atendidos por **83,3%** dos serviços.
- Em **75%** dos serviços a **execução** é realizada pelo órgão, enquanto outras são executadas por outros (órgãos, entidades).
- **91,3%** dos serviços são **gratuitos** ao usuário, sem cobrança de nenhuma taxa.
- É necessária, em média, de **1 interação** do usuário com o órgão para concretizar um serviço.
- Em **75%** dos serviços a satisfação do usuário é **não é avaliada**.
- Os principais documentos que o usuário precisa apresentar para concretizar um serviço do órgão são: **“Carteira de identidade”, “CPF” e “Comprovante de endereço/residência”**.

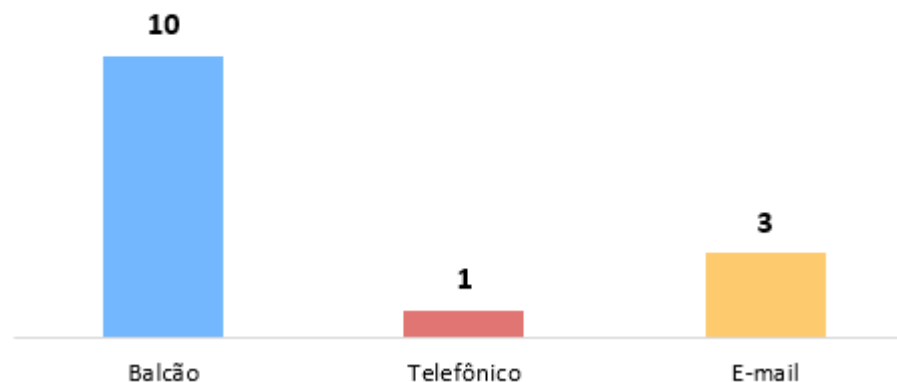
## Ferramentas mais desejadas

1. Formulário eletrônico para requisição de serviços - **41,7%**
2. Central de notificações (SMS, push, etc)- **58,3%**
3. Ferramenta para agendamento eletrônico— **33,3%**

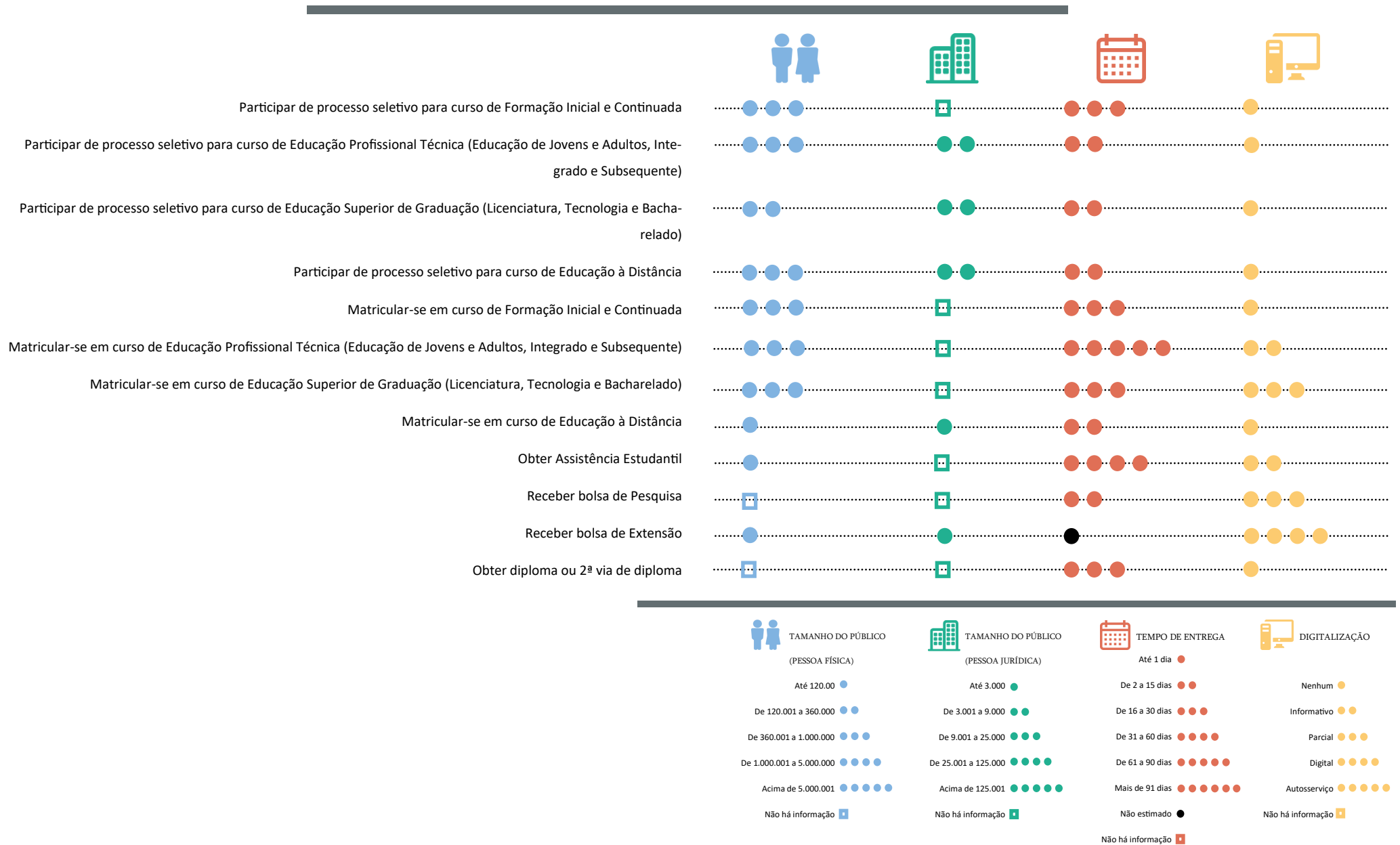
## Estágio de Digitalização dos Serviços



## Principais Canais de Interação com Usuários(as)



# Instituto Federal do Mato Grosso



111

Instituto Federal do Mato Grosso do Sul

IFMS



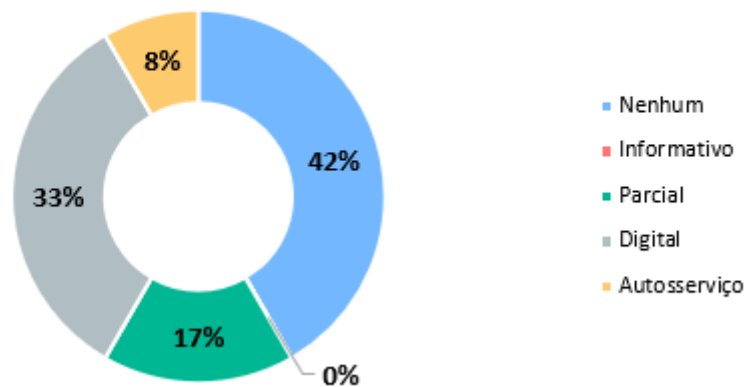
# Instituto Federal do Mato Grosso do Sul

- 12 serviços públicos de atendimento prestados.
- Cidadãos e famílias são o público alvo mais frequente, atendidos por **91,7%** dos serviços.
- Em **91,7%** dos serviços a **execução** é realizada integralmente pelo órgão.
- **91,7%** dos serviços são **gratuitos** ao usuário, sem cobrança de nenhuma taxa.
- É necessária, em média, de **1 interação** do usuário com o órgão para concretizar um serviço.
- Em **100%** dos serviços a satisfação do usuário é **não é avaliada**.
- Os principais documentos que o usuário precisa apresentar para concretizar um serviço do órgão são: “Carteira de identidade”, “CPF” e “Certidão de nascimento”.

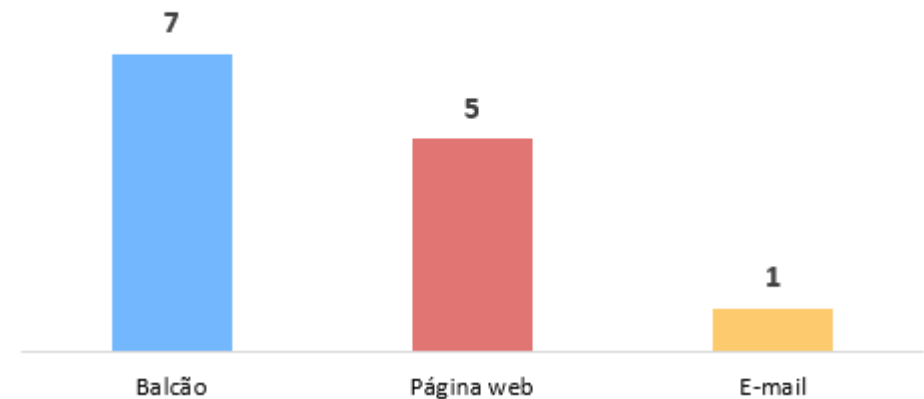
## Ferramentas mais desejadas

1. Solução de autenticação digital– **58,3%**
2. Formulário eletrônico para requisição de serviços - **33,3%**
3. Avaliação eletrônica pelo (a) usuário (a)- **33,3%**

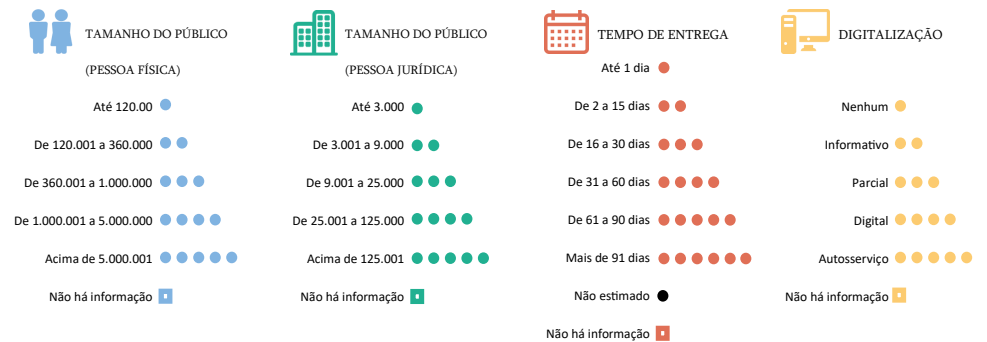
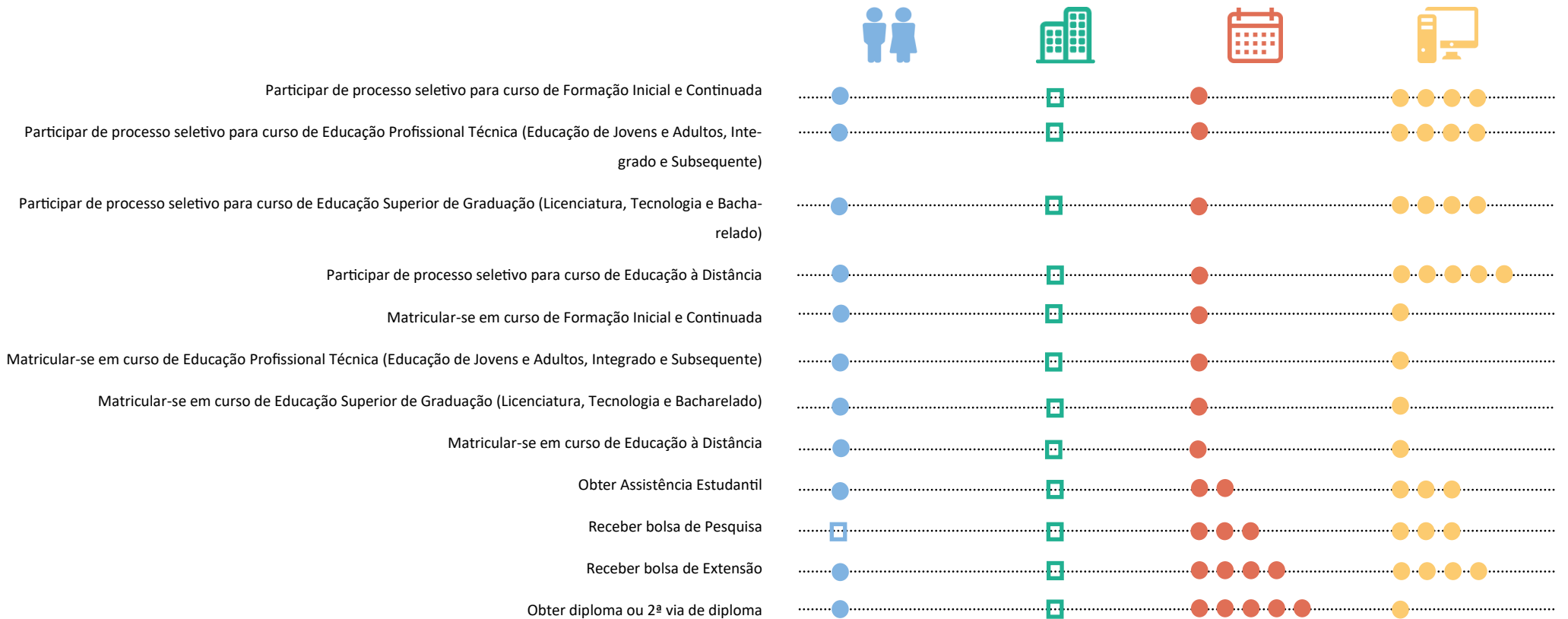
## Estágio de Digitalização dos Serviços



## Principais Canais de Interação com Usuários(as)



# Instituto Federal do Mato Grosso do Sul



112

Instituto Federal do Norte de Minas Gerais

IFNMG

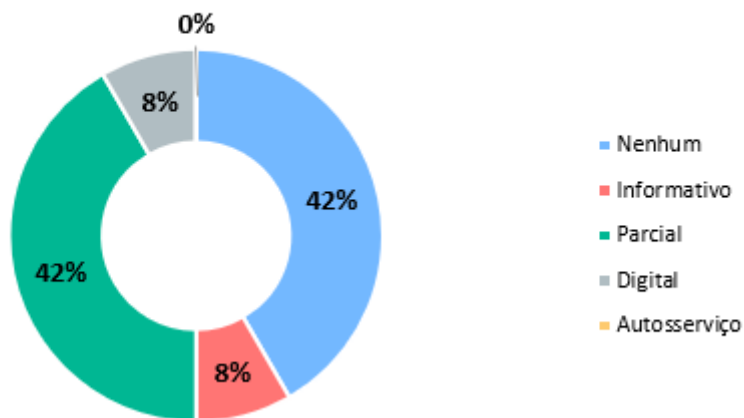
# Instituto Federal do Norte de Minas Gerais

- 12 serviços públicos de atendimento prestados.
- Cidadãos e famílias são o público alvo mais frequente, atendidos por **100%** dos serviços.
- Em **66,7%** dos serviços a **execução** é realizada integralmente pelo órgão.
- **91,7%** dos serviços são **gratuitos** ao usuário, sem cobrança de nenhuma taxa.
- São necessárias, em média, de **2,75 interações** do usuário com o órgão para concretizar um serviço.
- Em **100%** dos serviços a satisfação do usuário é **não é avaliada**.
- Os principais documentos que o usuário precisa apresentar para concretizar um serviço do órgão são: **“Carteira de identidade”, “CPF” e “Certidão de nascimento”**.

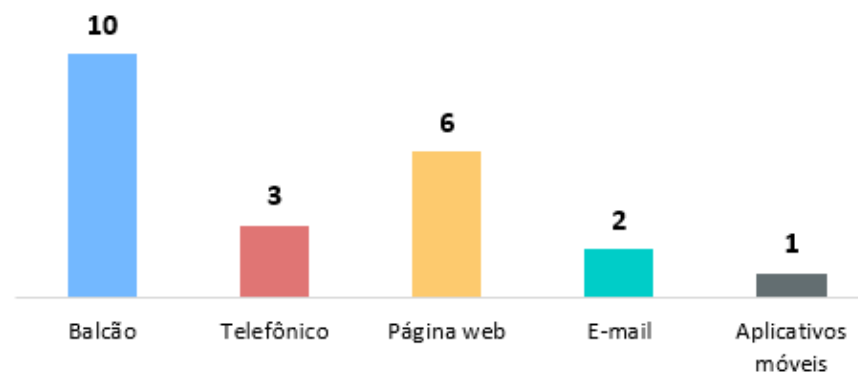
## Ferramentas mais desejadas

1. Formulário eletrônico para requisição de serviços– **81,8%**
2. Solução de autenticação digital– **54,5%**
3. Ferramenta para agendamento eletrônico– **45,5%**

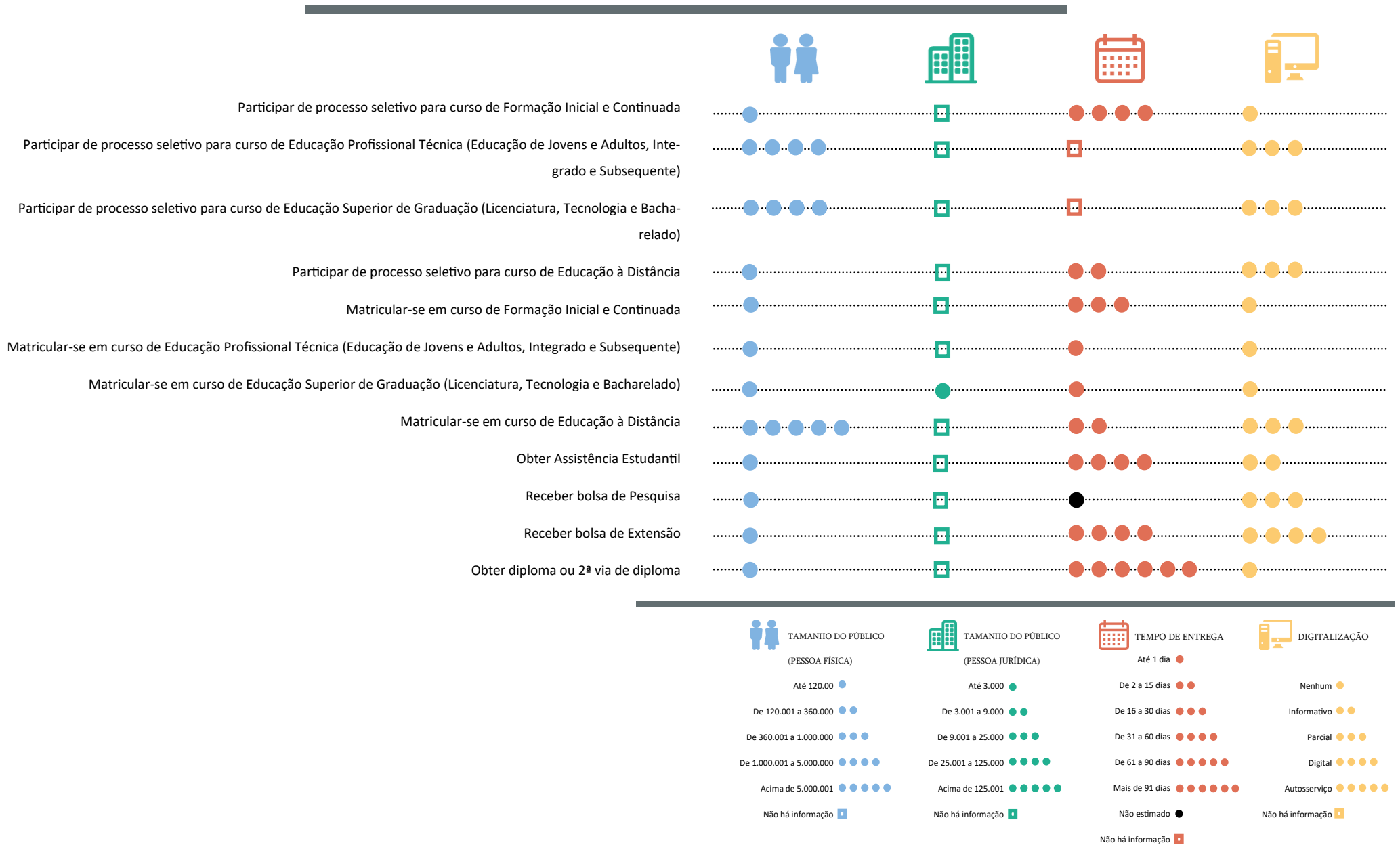
## Estágio de Digitalização dos Serviços



## Principais Canais de Interação com Usuários(as)



# Instituto Federal do Norte de Minas Gerais



113

Instituto Federal do Pará

IFPA

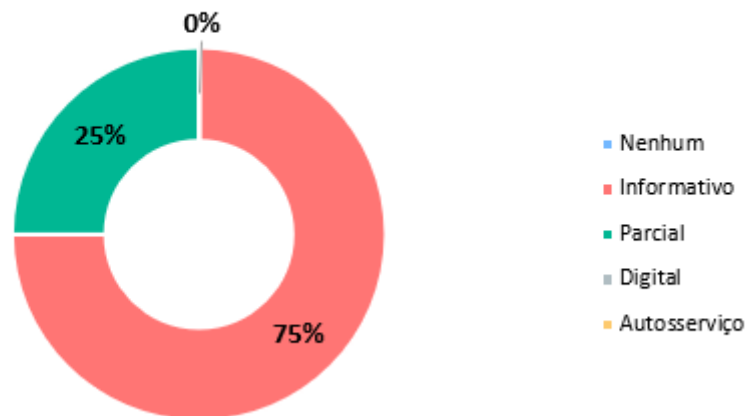
# Instituto Federal do Pará

- 12 serviços públicos de atendimento prestados.
- Cidadãos e famílias são o público alvo mais frequente, atendidos por **100%** dos serviços.
- Em **50%** dos serviços a **execução** é realizada integralmente pelo órgão.
- **83,3%** dos serviços são **gratuitos** ao usuário, sem cobrança de nenhuma taxa.
- São necessárias, em média, de **2 interações** do usuário com o órgão para concretizar um serviço.
- Em **100%** dos serviços a satisfação do usuário é **não é avaliada**.
- Os principais documentos que o usuário precisa apresentar para concretizar um serviço do órgão são: “Carteira de identidade”, “CPF” e “Comprovante de endereço/residência”.

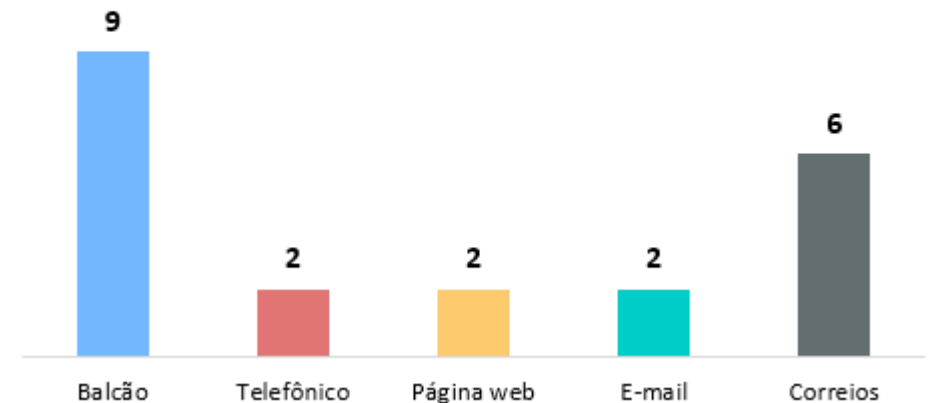
## Ferramentas mais desejadas

1. Formulário eletrônico para requisição de serviços - **58,3%**
2. Central de notificações (SMS, push, etc) - **33%**
3. Ferramenta para agendamento eletrônico - **33%**

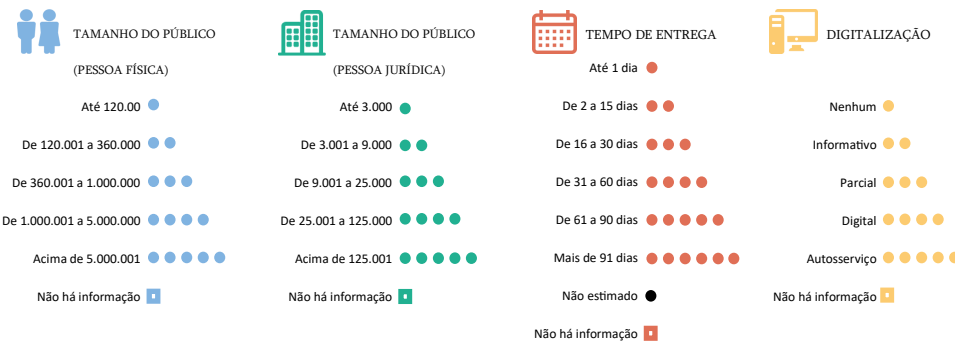
## Estágio de Digitalização dos Serviços



## Principais Canais de Interação com Usuários(as)



# Instituto Federal do Pará





114

Instituto Federal do Paraná

IFPR

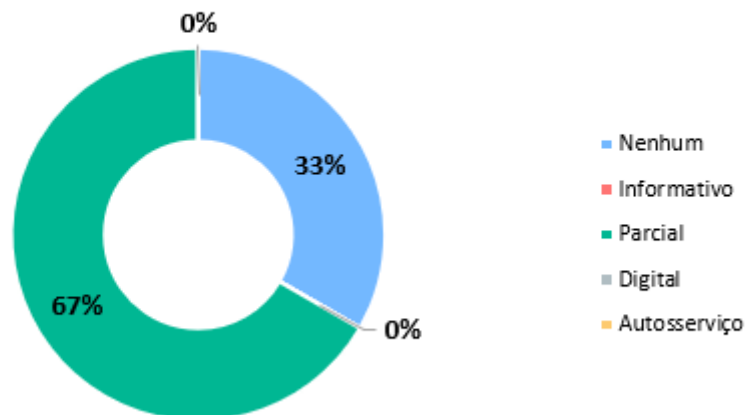
# Instituto Federal do Paraná

- 12 serviços públicos de atendimento prestados.
- Cidadãos e famílias são o público alvo mais frequente, atendidos por **91,7%** dos serviços.
- Em **58,3%** dos serviços a **execução** é realizada integralmente pelo órgão.
- **75%** dos serviços são **gratuitos** ao usuário, sem cobrança de nenhuma taxa.
- São necessárias, em média, de **3 interações** do usuário com o órgão para concretizar um serviço.
- Em **50%** dos serviços a satisfação do usuário é **não é avaliada**.
- Os principais documentos que o usuário precisa apresentar para concretizar um serviço do órgão são: **“Carteira de identidade”, “CPF” e “Certidão de nascimento”**.

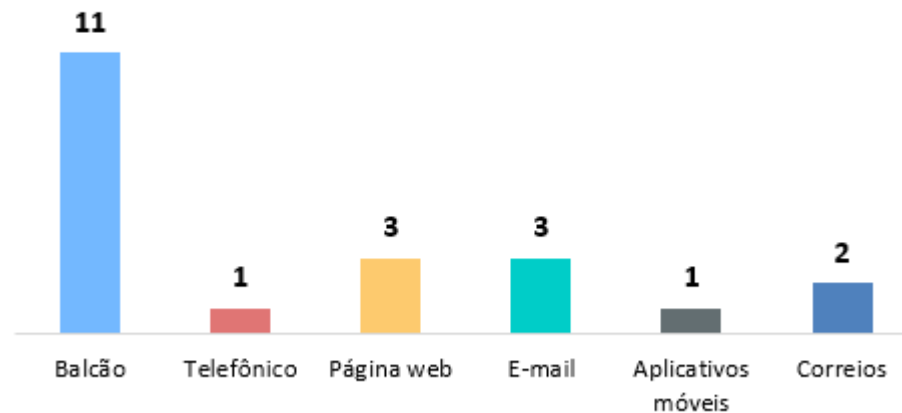
## Ferramentas mais desejadas

1. Formulário eletrônico para requisição de serviços - **72,7%**
2. Solução de autenticação digital- **36,4**
3. Solução de call-center (atendimento telefônico)- **27,3%**
4. Avaliação eletrônica pelo (a) usuário (a)- **45,5%**

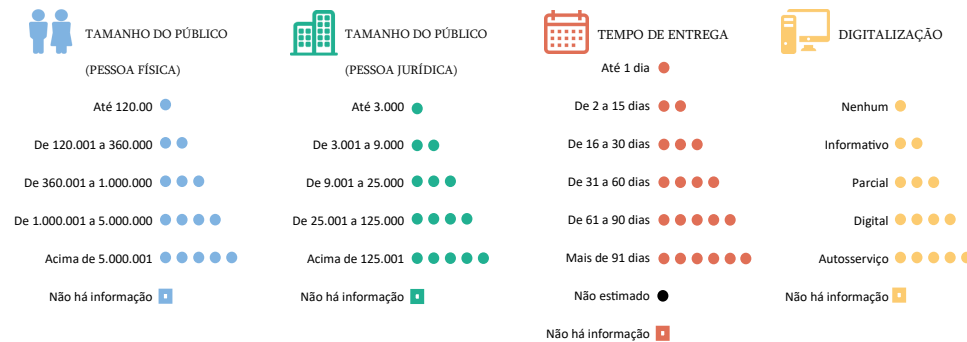
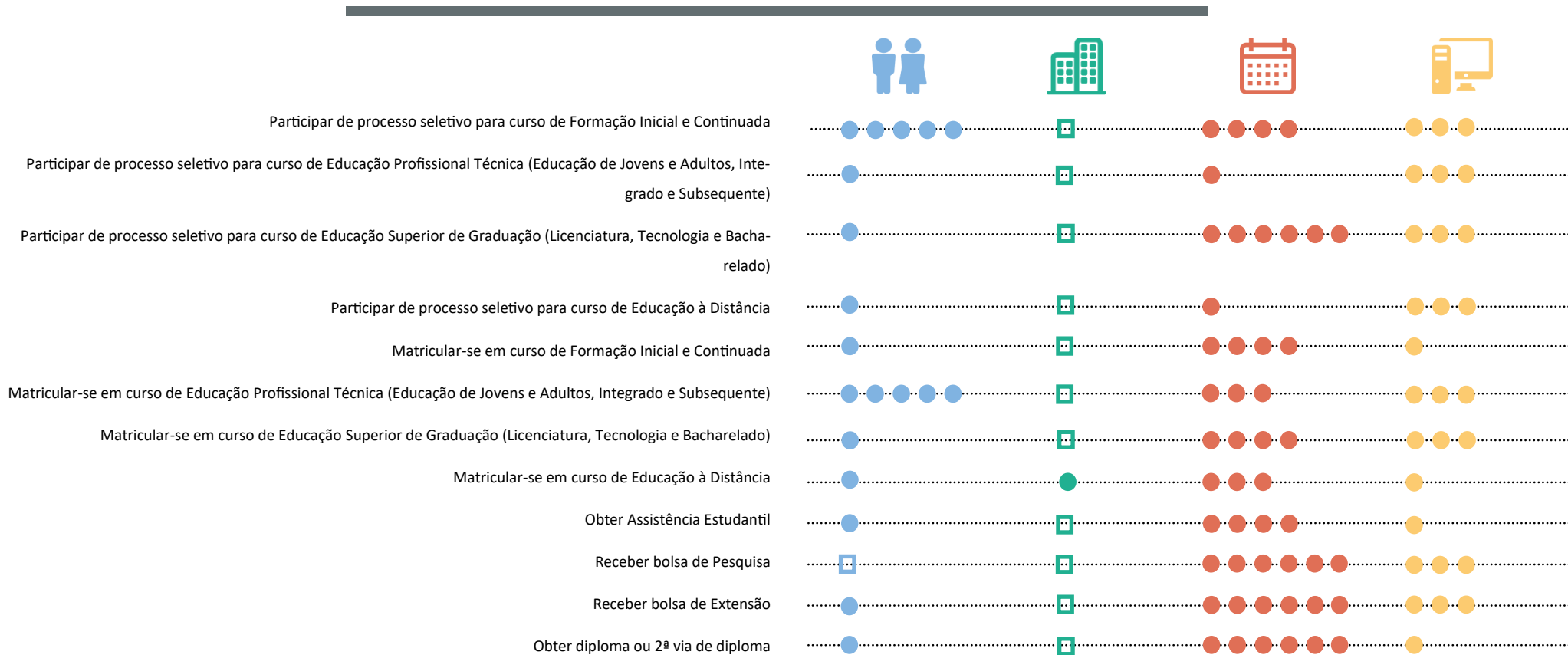
## Estágio de Digitalização dos Serviços



## Principais Canais de Interação com Usuários(as)



# Instituto Federal do Paraná



115

Instituto Federal do Piauí

IFPI

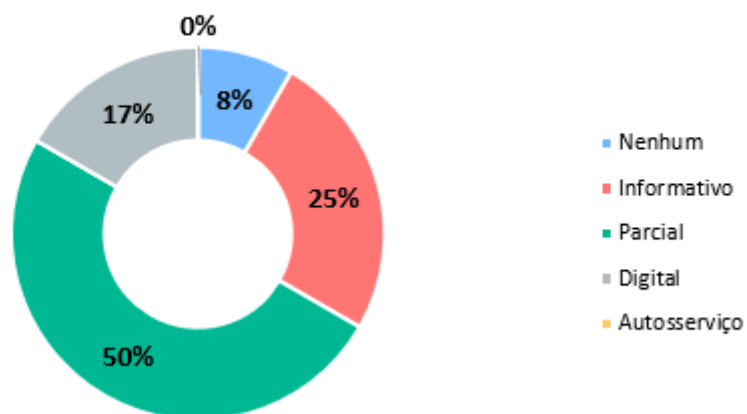
# Instituto Federal do Piauí

- 12 serviços públicos de atendimento prestados.
- **Cidadãos e famílias** são o público alvo mais frequente, atendidos por **91,7%** dos serviços.
- Em **91,7%** dos serviços a **execução** é realizada inteiramente pelo órgão.
- **91,7%** dos serviços são **gratuitos** ao usuário, sem cobrança de nenhuma taxa.
- São necessárias, em média, **duas interações** do usuário com o órgão para concretizar um serviço.
- Em **8,3%** dos serviços a satisfação do usuário é **avaliada**.
- Os principais documentos que o usuário precisa apresentar para concretizar um serviço do órgão são: **Carteira de identidade, CPF, Comprovante de endereço/residência e Comprovante de renda**.

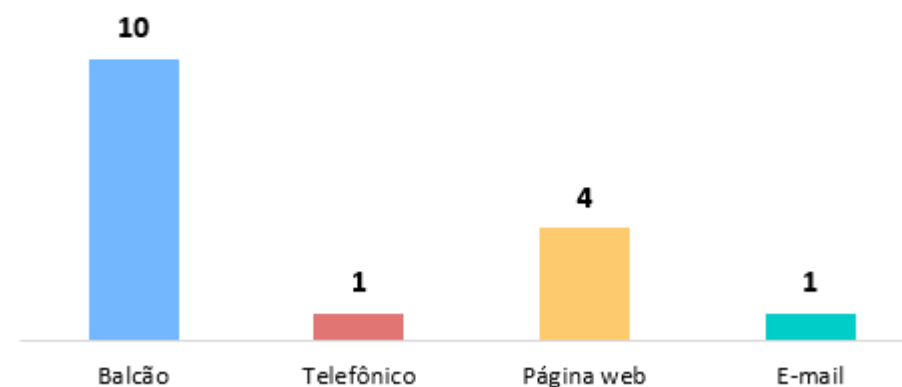
## Ferramentas mais desejadas

1. Avaliação eletrônica pelo (a) usuário (a) - **83,3%**.
2. Formulário eletrônico para requisição de serviços - **75%**.
3. Ferramenta para agendamento eletrônico - **58,3%**.

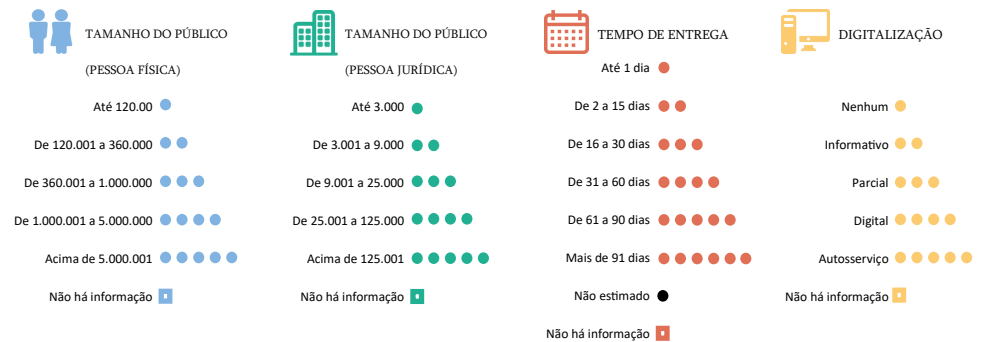
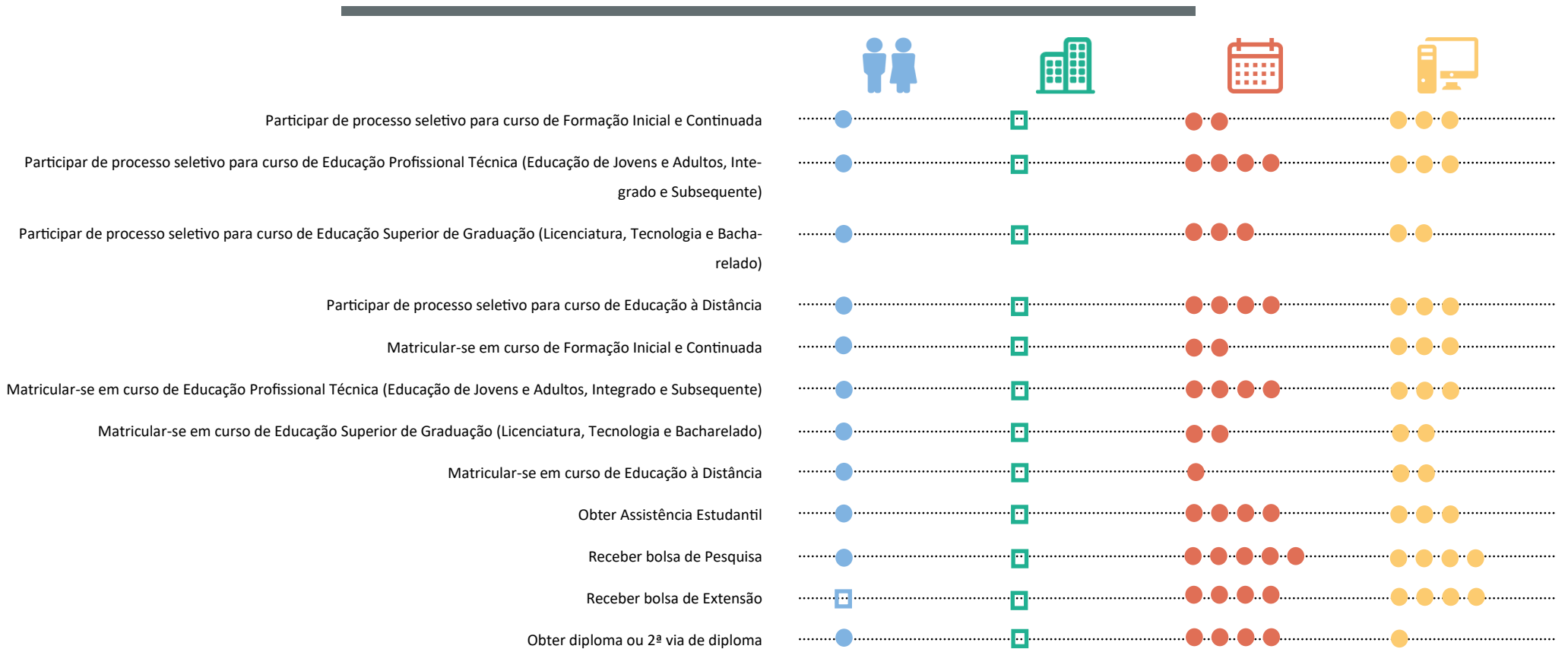
## Estágio de Digitalização dos Serviços



## Principais Canais de Interação com Usuários(as)



# Instituto Federal do Piauí



116

Instituto Federal do Rio de Janeiro

IFRJ

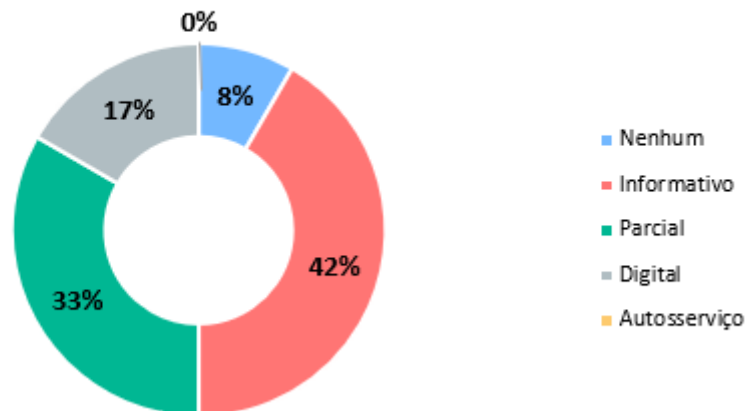
# Instituto Federal do Rio de Janeiro

- 12 serviços públicos de atendimento prestados.
- **Cidadãos e famílias** são o público alvo mais frequente, atendidos por **83,3%** dos serviços.
- Em **83,3%** dos serviços a **execução** é realizada inteiramente pelo órgão.
- **91,7%** dos serviços são **gratuitos** ao usuário, sem cobrança de nenhuma taxa.
- São necessárias, em média, de **01 a 02 interações** do usuário com o órgão para concretizar um serviço.
- Em **nenhum** dos serviços a satisfação do usuário é **avaliada**.
- Os principais documentos que o usuário precisa apresentar para concretizar um serviço do órgão são: **"carteira de identidade", "CPF", "certidão de nascimento", "diploma" e "certidão de casamento"**.

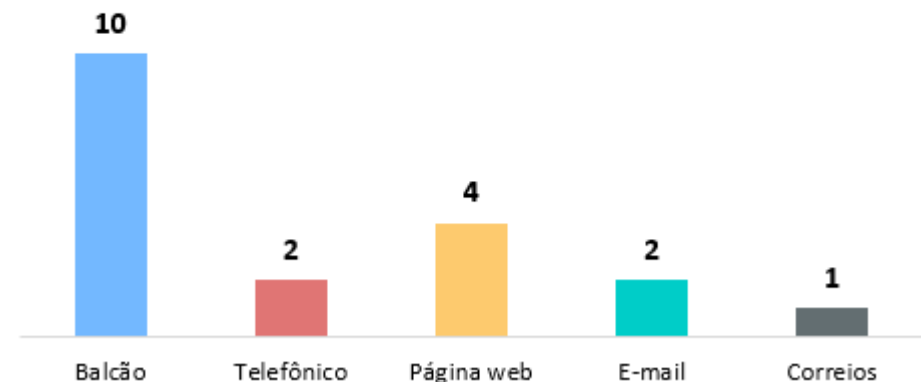
## Ferramentas mais desejadas

1. Formulário eletrônico para requisição de serviços - **83,3%**
2. Ferramenta para agendamento eletrônico - **75,0%**
3. Avaliação eletrônica pelo (a) usuário (a) - **66,7%**

## Estágio de Digitalização dos Serviços

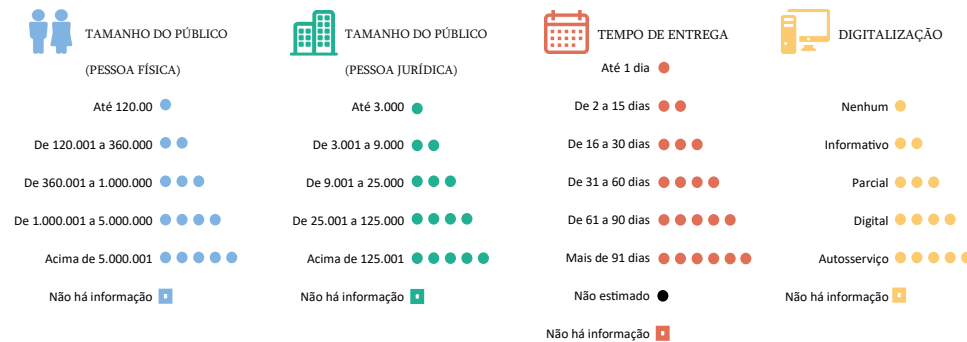
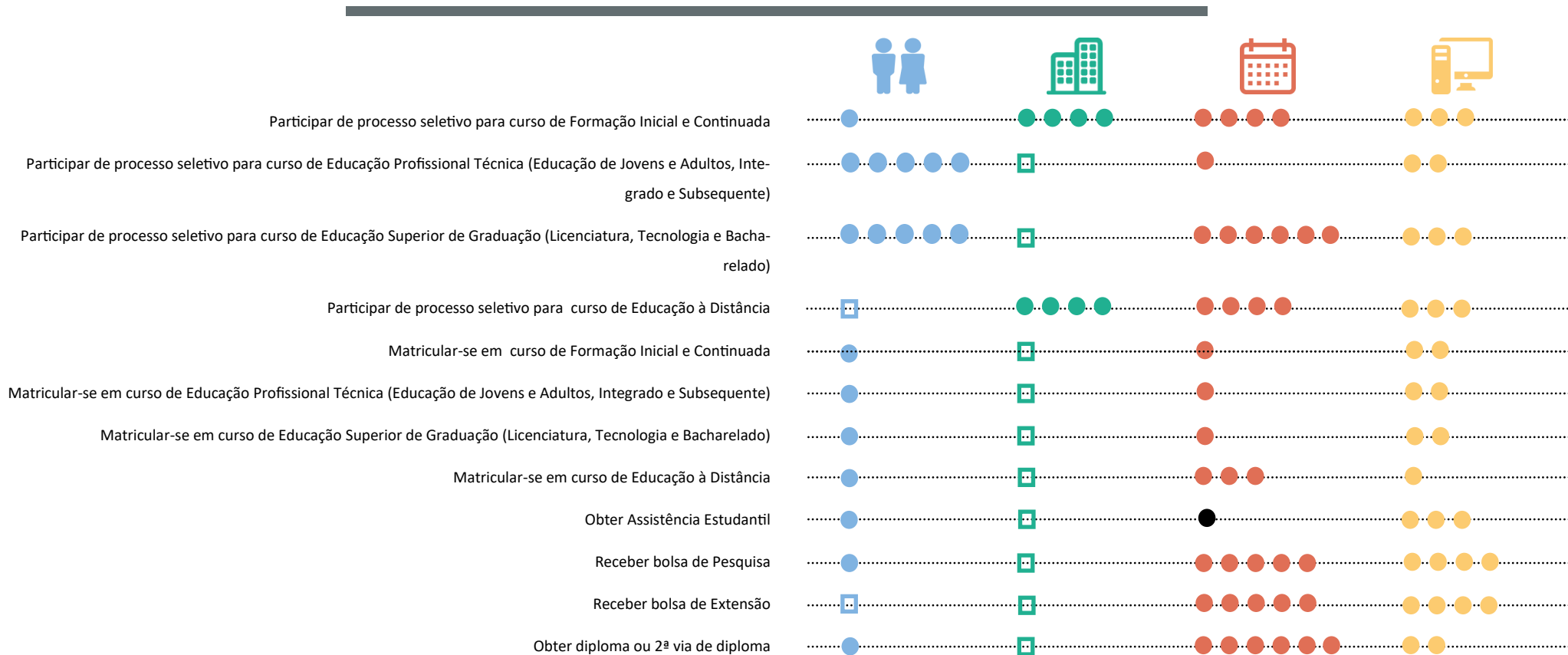


## Principais Canais de Interação com Usuários(as)





# Instituto Federal do Rio de Janeiro



117

Instituto Federal do Rio Grande do Norte

IFRN

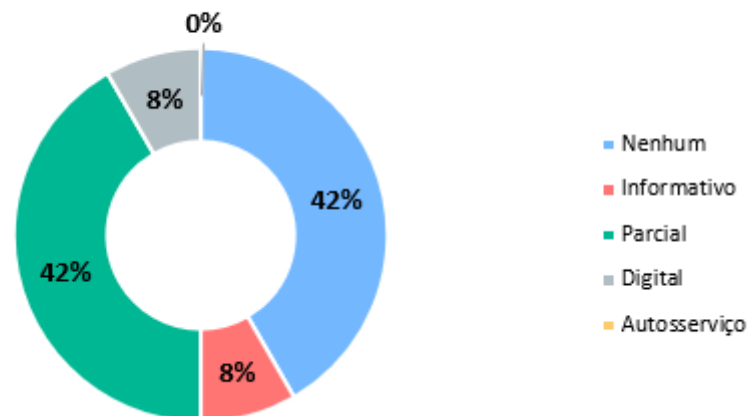
# Instituto Federal do Rio Grande do Norte

- 12 serviços públicos de atendimento prestados.
- **Cidadãos e famílias** são o público alvo mais frequente, atendidos por **91,7%** dos serviços.
- Em **25%** dos serviços a **execução** é realizada inteiramente pelo órgão.
- **83,3%** dos serviços são **gratuitos** ao usuário, sem cobrança de nenhuma taxa.
- São necessárias, em média, de **1 a 2 interações** do usuário com o órgão para concretizar um serviço.
- Em **25%** dos serviços a satisfação do usuário é **avaliada**.
- Os principais documentos que o usuário precisa apresentar para concretizar um serviço do órgão são: **“Carteira de Identidade”**, **“CPF”** e **“Certidões de Nascimento e/ou Casamento”**.

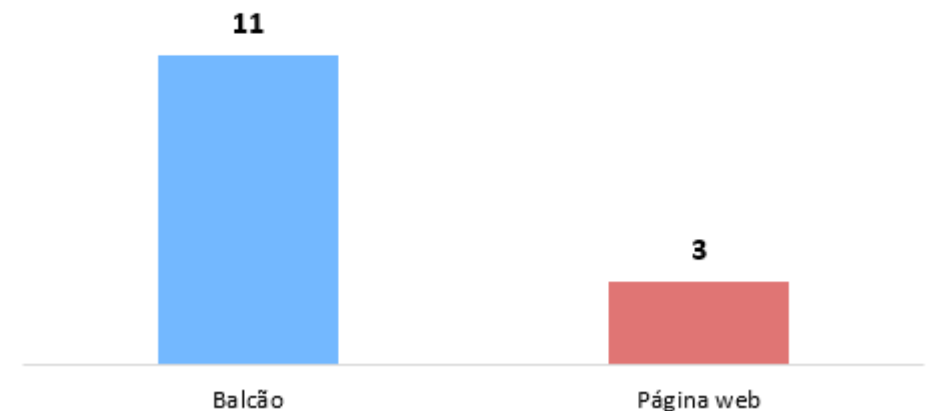
## Ferramentas mais desejadas

1. Avaliação eletrônica pelo (a) usuário (a) - **41,7%**
2. Formulário eletrônico para requisição de serviços – **33,3%**
3. Central de notificações (SMS, push, etc) - **25%**

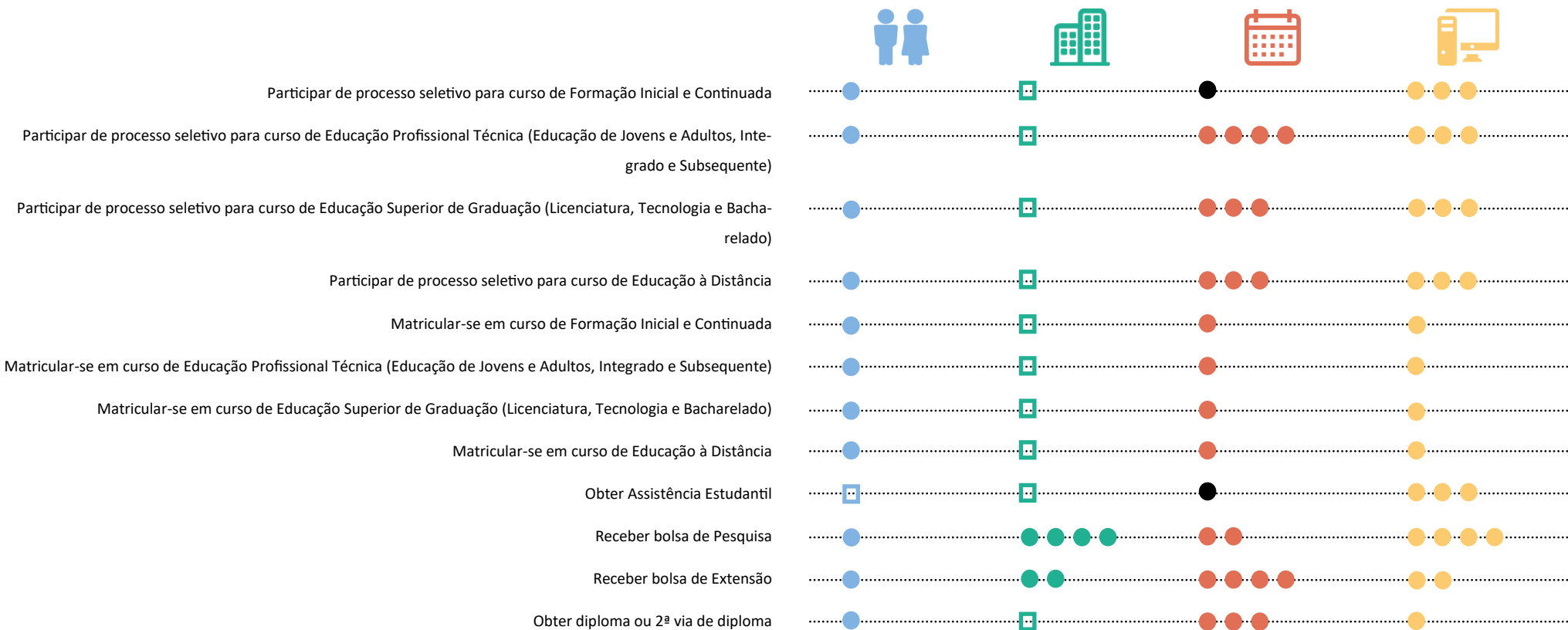
## Estágio de Digitalização dos Serviços



## Principais Canais de Interação com Usuários(as)



# Instituto Federal do Rio Grande do Norte



118

Instituto Federal do Rio Grande do Sul

IFRS

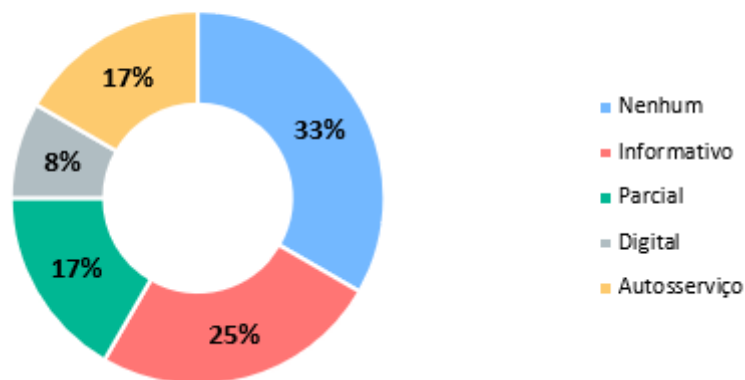
# Instituto Federal do Rio Grande do Sul

- 12 serviços públicos de atendimento prestados.
- **Cidadãos e famílias** são o público alvo mais frequente, atendidos por **91,7%** dos serviços.
- Em **83,3%** dos serviços a **execução** é realizada inteiramente pelo órgão.
- **100%** dos serviços são **gratuitos** ao usuário, sem cobrança de nenhuma taxa.
- São necessárias, em média, de **1 a 2 interações** do usuário com o órgão para concretizar um serviço.
- Em **33,3%** dos serviços a satisfação do usuário é **avaliada**.
- Os principais documentos que o usuário precisa apresentar para concretizar um serviço do órgão são: “Carteira de identidade”, “Certidão de nascimento” e “CPF”.

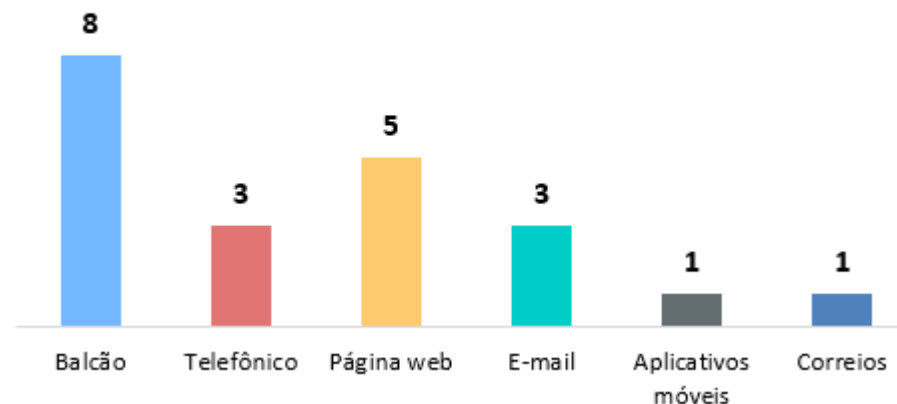
## Ferramentas mais desejadas

1. Formulário eletrônico para requisição de serviços - **75%**
2. Avaliação eletrônica pelo (a) usuário (a) – **33,3%**
3. Ferramenta para agendamento eletrônico - **25%**

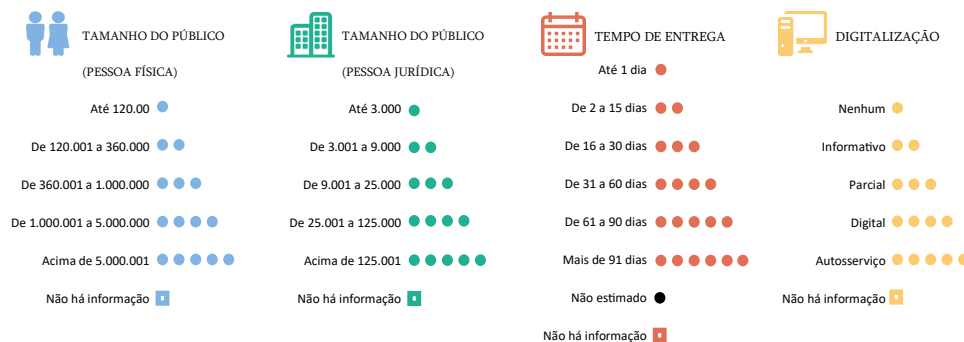
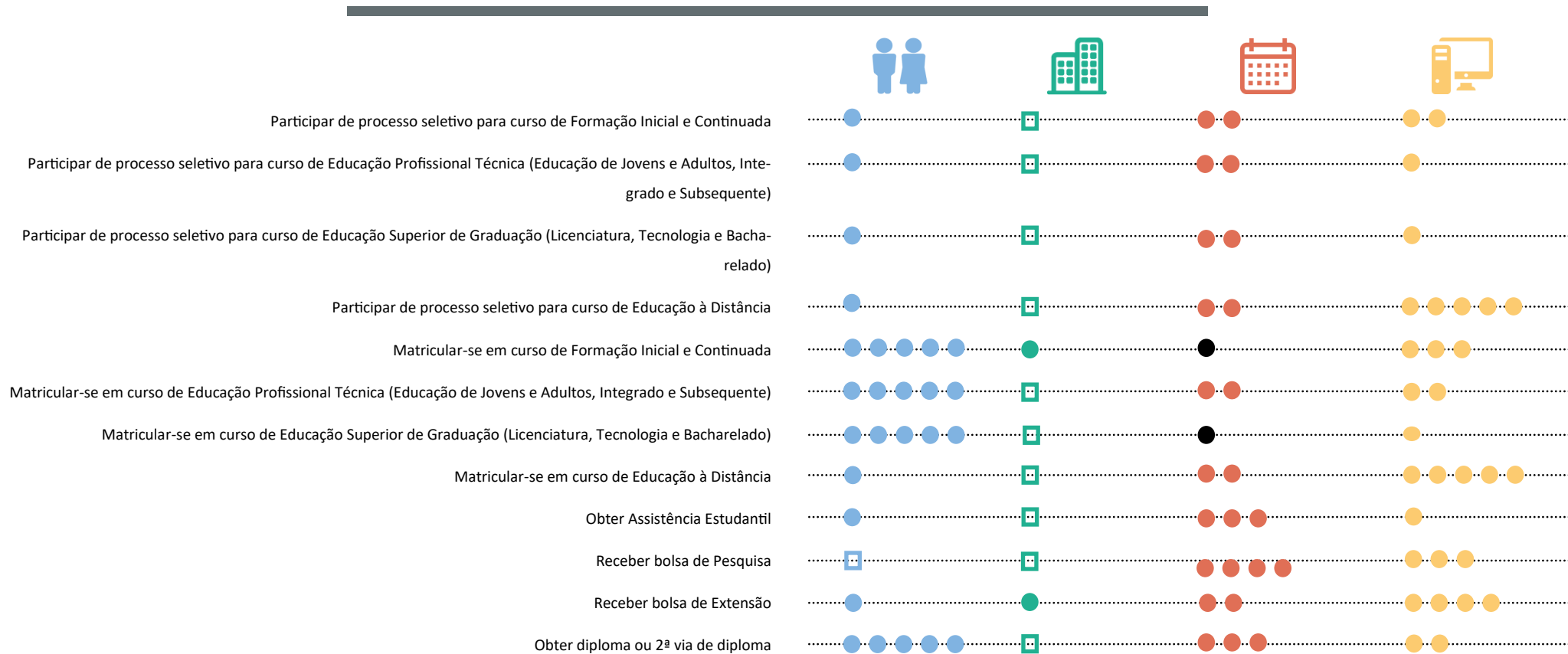
## Estágio de Digitalização dos Serviços



## Principais Canais de Interação com Usuários(as)



# Instituto Federal do Rio Grande do Sul



119

Instituto Federal do Sertão Pernambucano

IFSERTA OPE



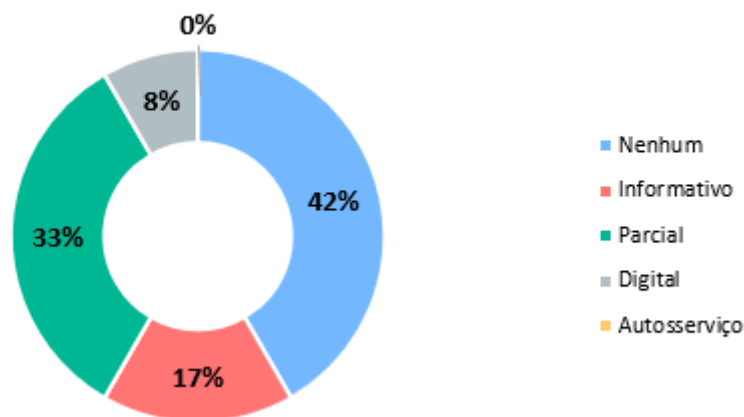
# Instituto Federal do Sertão Pernambucano

- 12 serviços públicos de atendimento prestados.
- **Cidadãos e famílias** são o público alvo mais frequente, atendidos por **83,3%** dos serviços.
- **Todos** os serviços são **executados** integralmente **pelo órgão**.
- **91,7%** dos serviços são **gratuitos** ao usuário, sem cobrança de nenhuma taxa.
- São necessárias, em média, de **1 a 2 interações** do usuário com o órgão para concretizar um serviço.
- Em **25%** dos serviços a satisfação do usuário é **avaliada**.
- Os principais documentos que o usuário precisa apresentar para concretizar um serviço do órgão são: **“Carteira de Identidade”**, **“CPF”** e **“Comprovante de Residência”**.

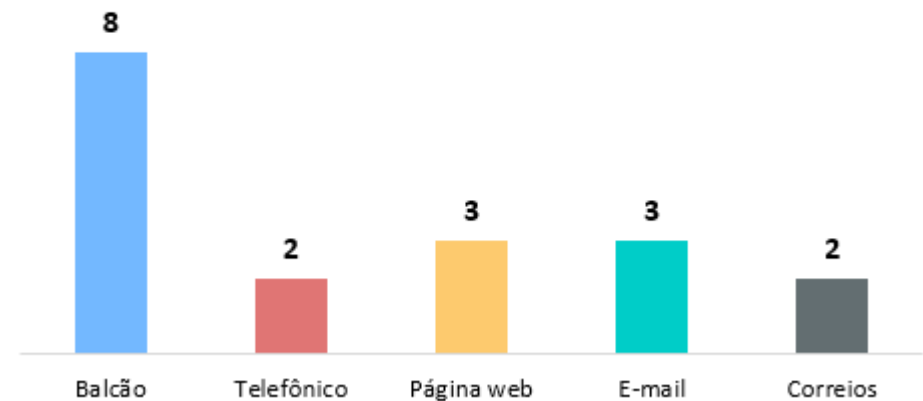
## Ferramentas mais desejadas

1. Formulário eletrônico para requisição de serviços - **60%**
2. Ferramenta para agendamento eletrônico - **60%**
3. Solução de autenticação digital - **50%**
4. Avaliação eletrônica pelo (a) usuário (a) - **50%**

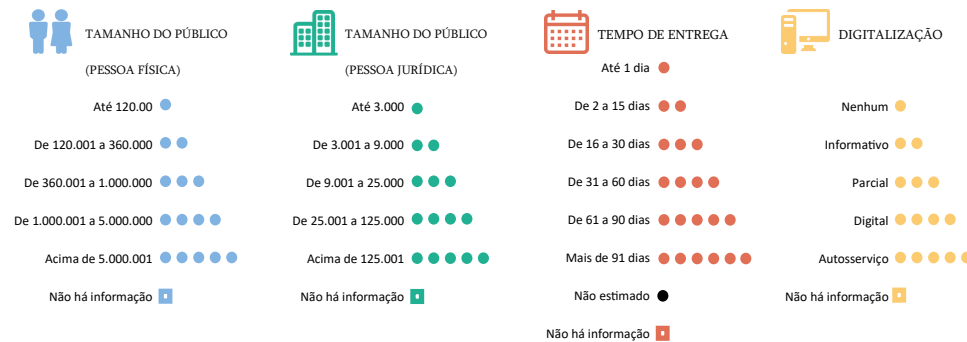
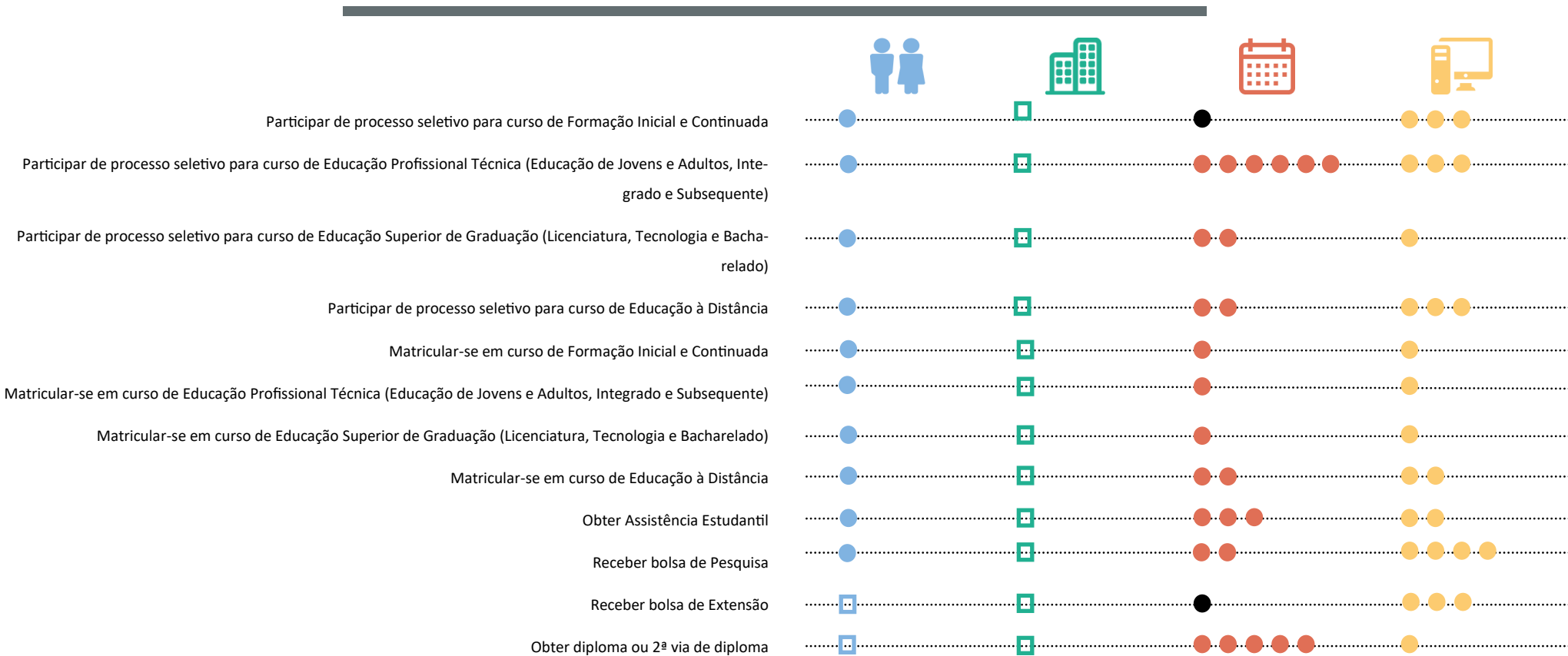
## Estágio de Digitalização dos Serviços



## Principais Canais de Interação com Usuários(as)



# Instituto Federal do Sertão Pernambucano



# 120

## Instituto Federal do Sudeste de Minas Gerais

### IFSUDESTEMG

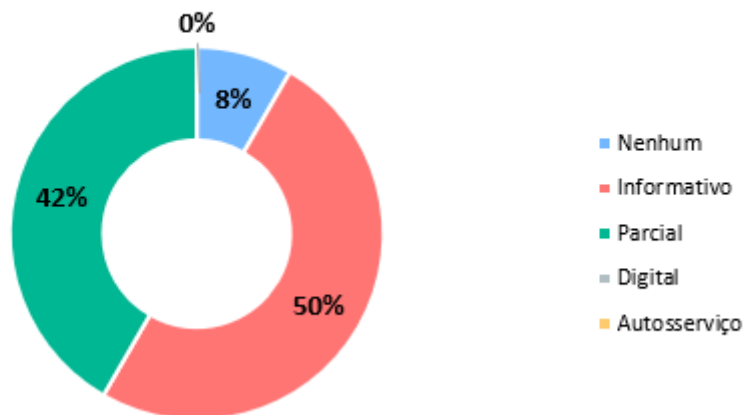
# Instituto Federal do Sudeste de Minas Gerais

- 12 serviços públicos de atendimento prestados.
- **Cidadãos e famílias** são o público alvo mais frequente, atendidos por **100,0%** dos serviços.
- Em **75,0%** dos serviços a **execução** é realizada inteiramente pelo órgão.
- **83,3%** dos serviços são **gratuitos** ao usuário, sem cobrança de nenhuma taxa.
- São necessárias, em média, de **1 a 3 interações** do usuário com o órgão para concretizar um serviço.
- Em **8,3%** dos serviços a satisfação do usuário é **avaliada**.
- Os principais documentos que o usuário precisa apresentar para concretizar um serviço do órgão são: **“Carteira de identidade”, “CPF”, “Certidão de nascimento”, “Comprovante de endereço/residência” e “Certificado de conclusão de curso”**.

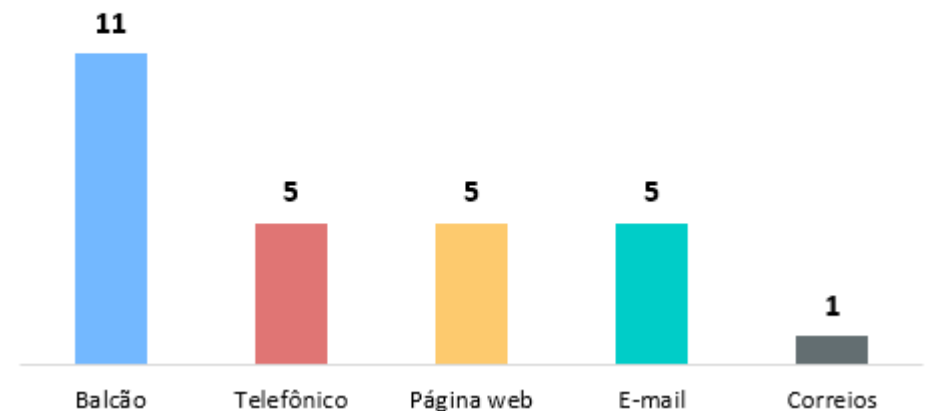
## Ferramentas mais desejadas

1. Formulário eletrônico para requisição de serviços - **41,7%**
2. Avaliação eletrônica pelo (a) usuário (a) - **16,7%**

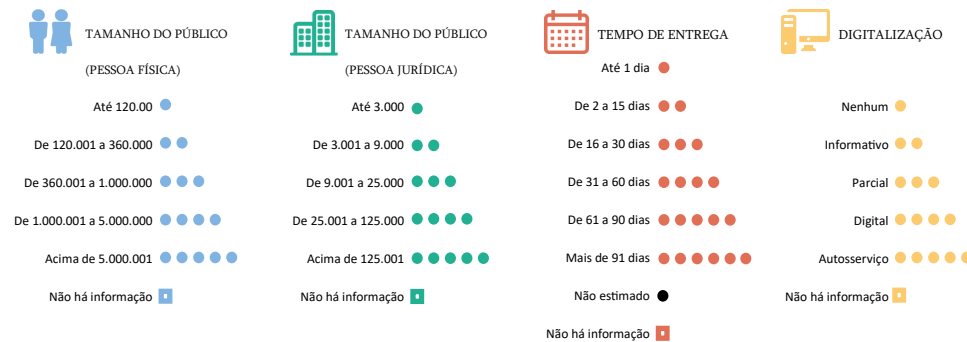
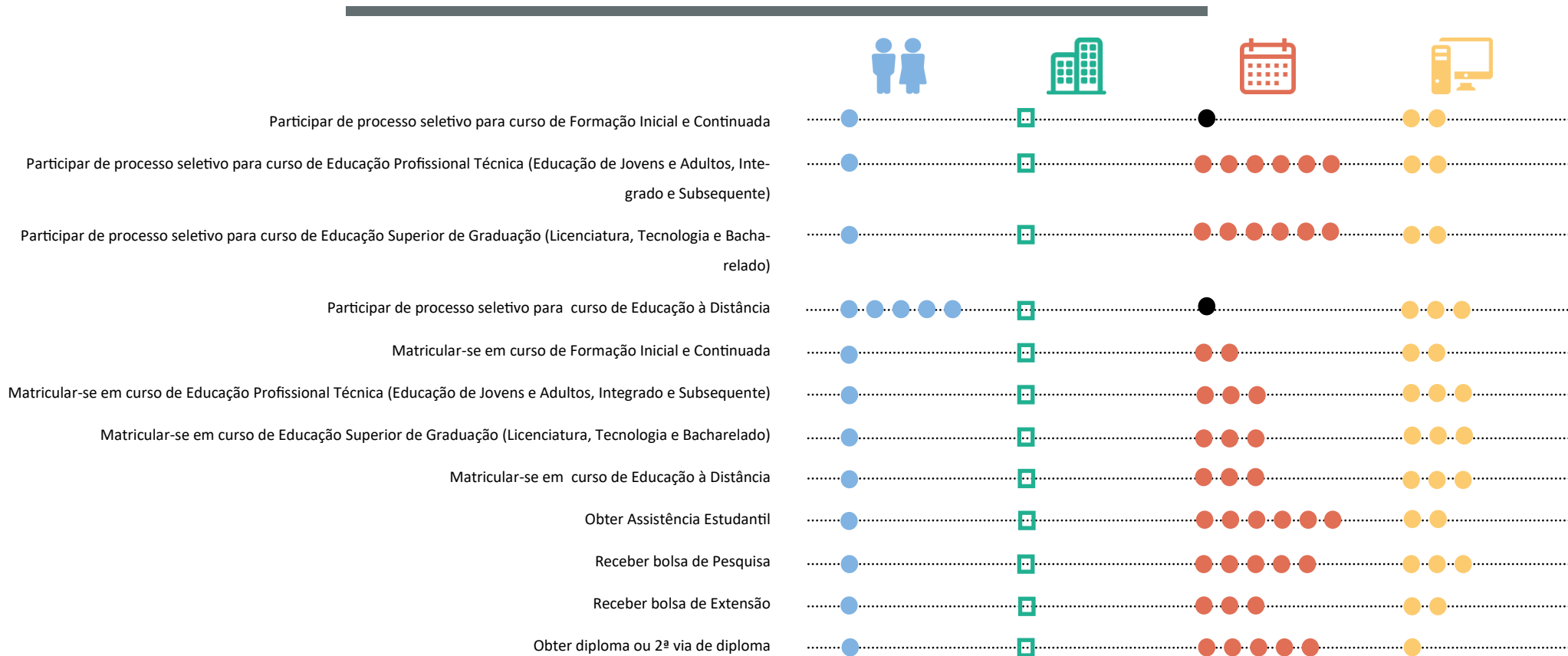
## Estágio de Digitalização dos Serviços



## Principais Canais de Interação com Usuários(as)



# Instituto Federal do Sudeste de Minas Gerais



121

Instituto Federal do Sul de Minas Gerais

IFSULDEMINAS

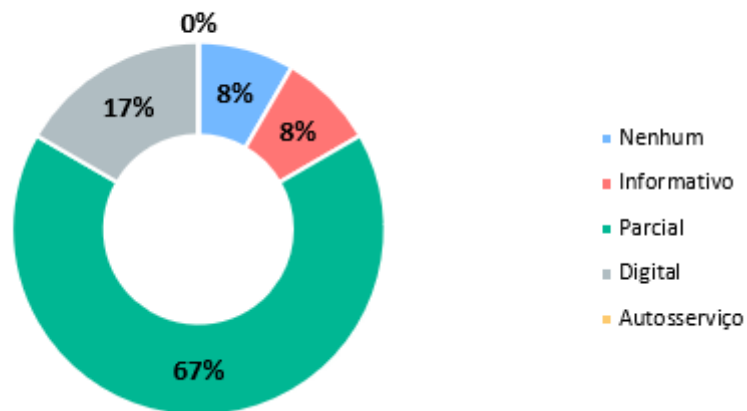
# Instituto Federal do Sul de Minas Gerais

- 12 serviços públicos de atendimento prestados.
- **Cidadãos e famílias** são o público alvo mais frequente, atendidos por **66,7%** dos serviços.
- Em **83,3%** dos serviços a **execução** é realizada inteiramente pelo órgão.
- **83,3%** dos serviços são **gratuitos** ao usuário, sem cobrança de nenhuma taxa.
- São necessárias, em média, de **uma a duas interações** do usuário com o órgão para concretizar um serviço.
- Em **25%** dos serviços a satisfação do usuário é **avaliada**.
- Os principais documentos que o usuário precisa apresentar para concretizar um serviço do órgão são: **Carteira de identidade, CPF, Certidão de casamento e Certidão de nascimento**.

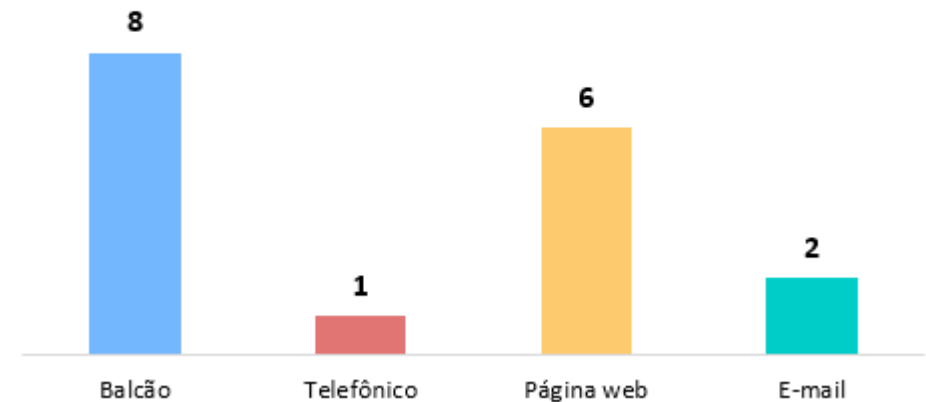
## Ferramentas mais desejadas

1. Formulário eletrônico para requisição de serviços - **63,6%**.
2. Avaliação eletrônica pelo (a) usuário (a) - **45,5%**.
3. Solução de autenticação digital - **27,3%**

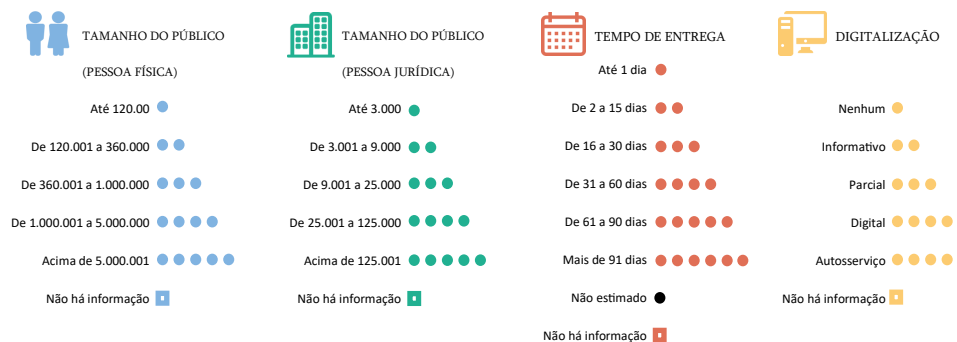
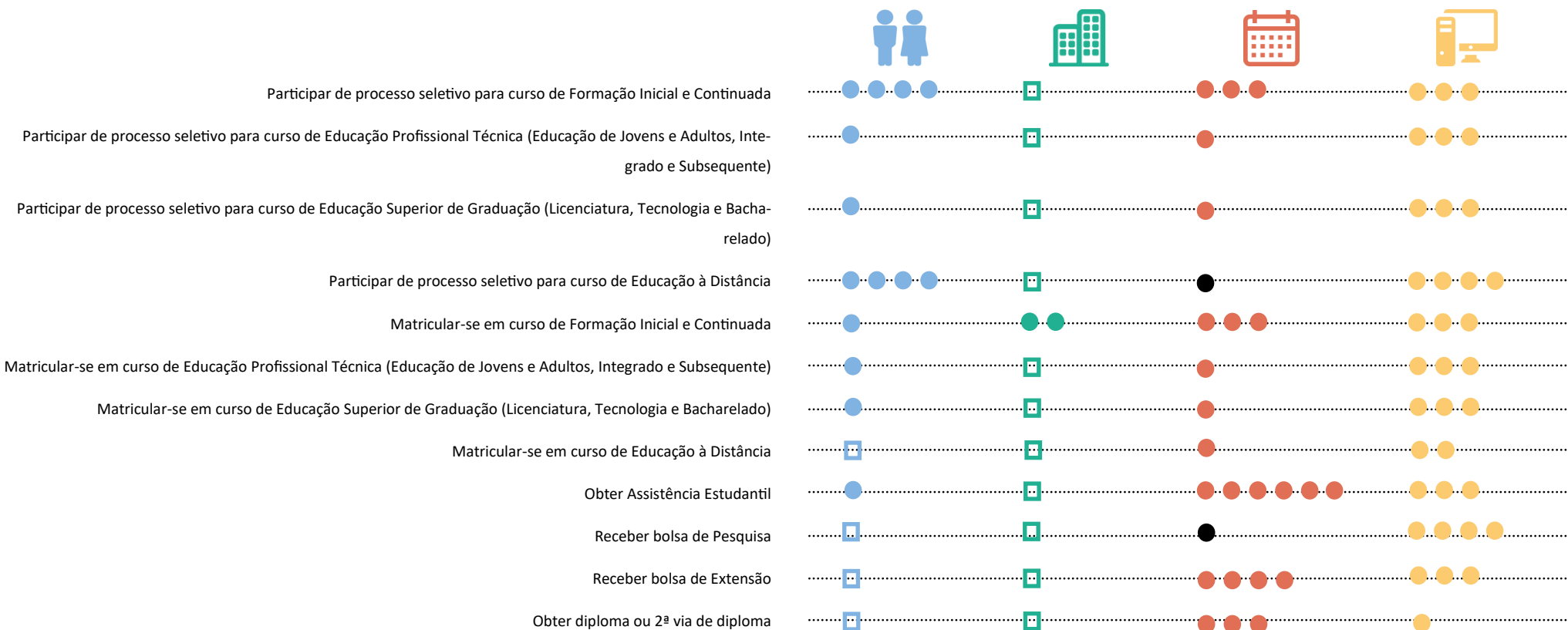
## Estágio de Digitalização dos Serviços



## Principais Canais de Interação com Usuários(as)



# Instituto Federal do Sul de Minas Gerais





122

Instituto Federal do Triângulo Mineiro

IFTM

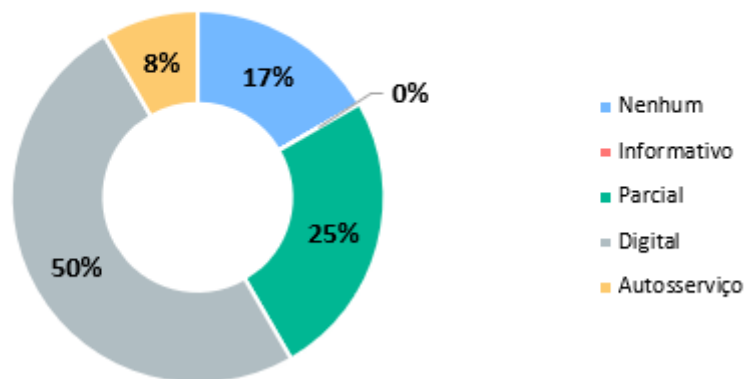
# Instituto Federal do Triângulo Mineiro

- 12 serviços públicos de atendimento prestados.
- **Cidadãos e famílias** são o público alvo mais frequente, atendidos por **83,3%** dos serviços.
- Em **66,7%** dos serviços a **execução** é realizada inteiramente pelo órgão.
- **75%** dos serviços são **gratuitos** ao usuário, sem cobrança de nenhuma taxa.
- São necessárias, em média, de **1 a 2 interações** do usuário com o órgão para concretizar um serviço.
- Em **50%** dos serviços a satisfação do usuário é **avaliada**.
- Os principais documentos que o usuário precisa apresentar para concretizar um serviço do órgão são: “**Carteira de identidade**”, “**CPF**” e “**Comprovante de endereço/residência**”.

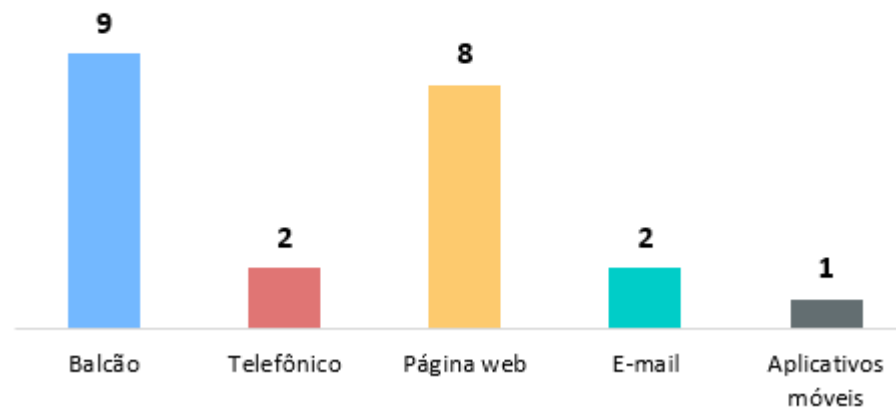
## Ferramentas mais desejadas

1. Formulário eletrônico para requisição de serviços - **63,6%**
2. Solução de autenticação digital – **54,5%**
3. Ferramenta para agendamento eletrônico - **27,3%**
4. Avaliação eletrônica pelo (a) usuário (a) - **27,3%**

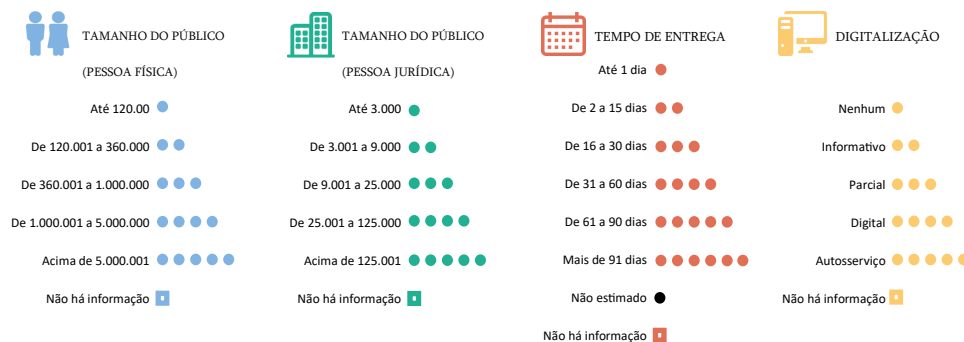
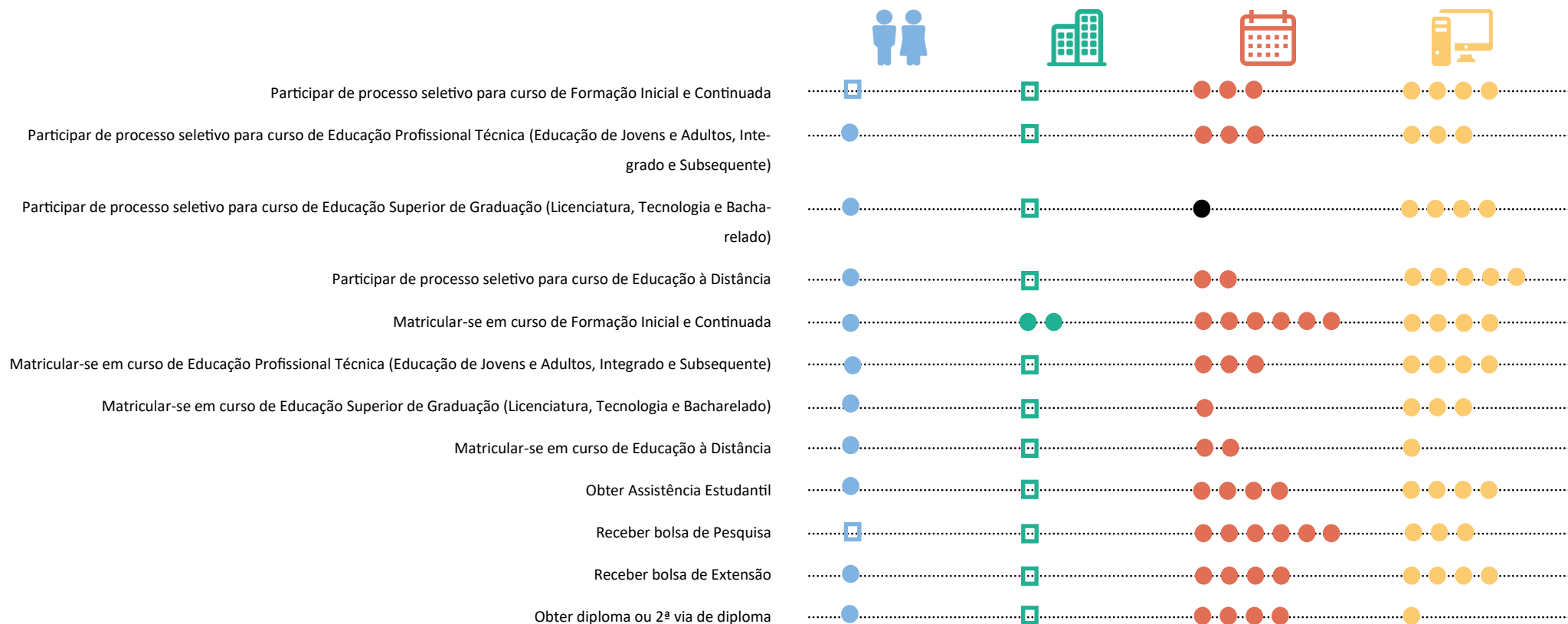
## Estágio de Digitalização dos Serviços



## Principais Canais de Interação com Usuários(as)



# Instituto Federal do Triângulo Mineiro



123

Instituto Federal Farroupilha

IFFAR

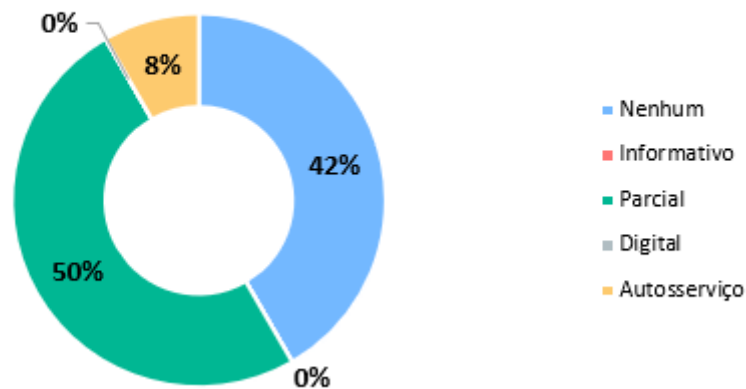
# Instituto Federal Farroupilha

- 12 serviços públicos de atendimento prestados.
- **Cidadãos e famílias** são o público alvo mais frequente, atendidos por **100%** dos serviços.
- Em **66,7%** dos serviços a **execução** é realizada inteiramente pelo órgão.
- **100%** dos serviços são **gratuitos** ao usuário, sem cobrança de nenhuma taxa.
- São necessárias, em média, de **1 a 2 interações** do usuário com o órgão para concretizar um serviço.
- Em **33,3%** dos serviços a satisfação do usuário é **avaliada**.
- Os principais documentos que o usuário precisa apresentar para concretizar um serviço do órgão são: “Carteira de identidade”, “CPF”, “Certidão de nascimento”, “Passaporte” e “Comprovante de endereço/residência”.

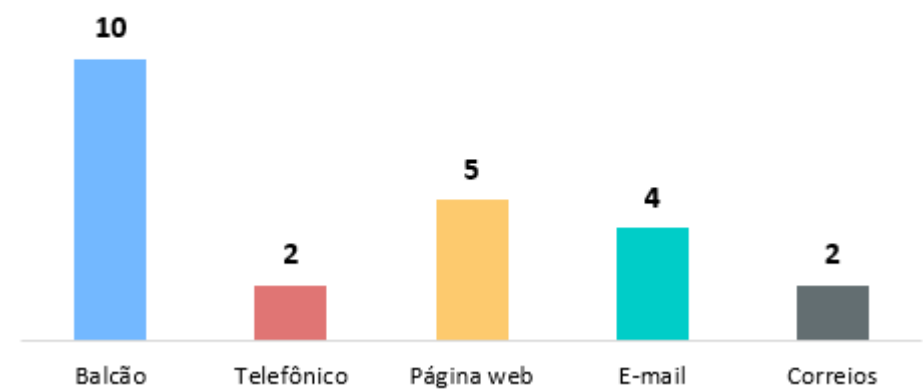
## Ferramentas mais desejadas

1. Formulário eletrônico para requisição de serviços - **50%**
2. Solução de autenticação digital - **25%**

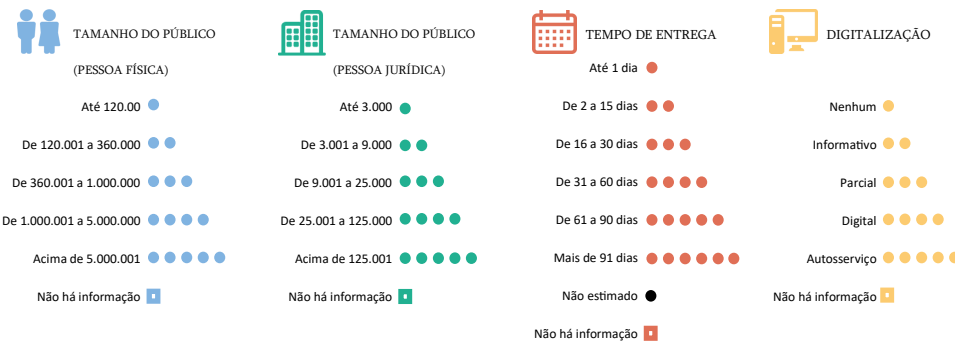
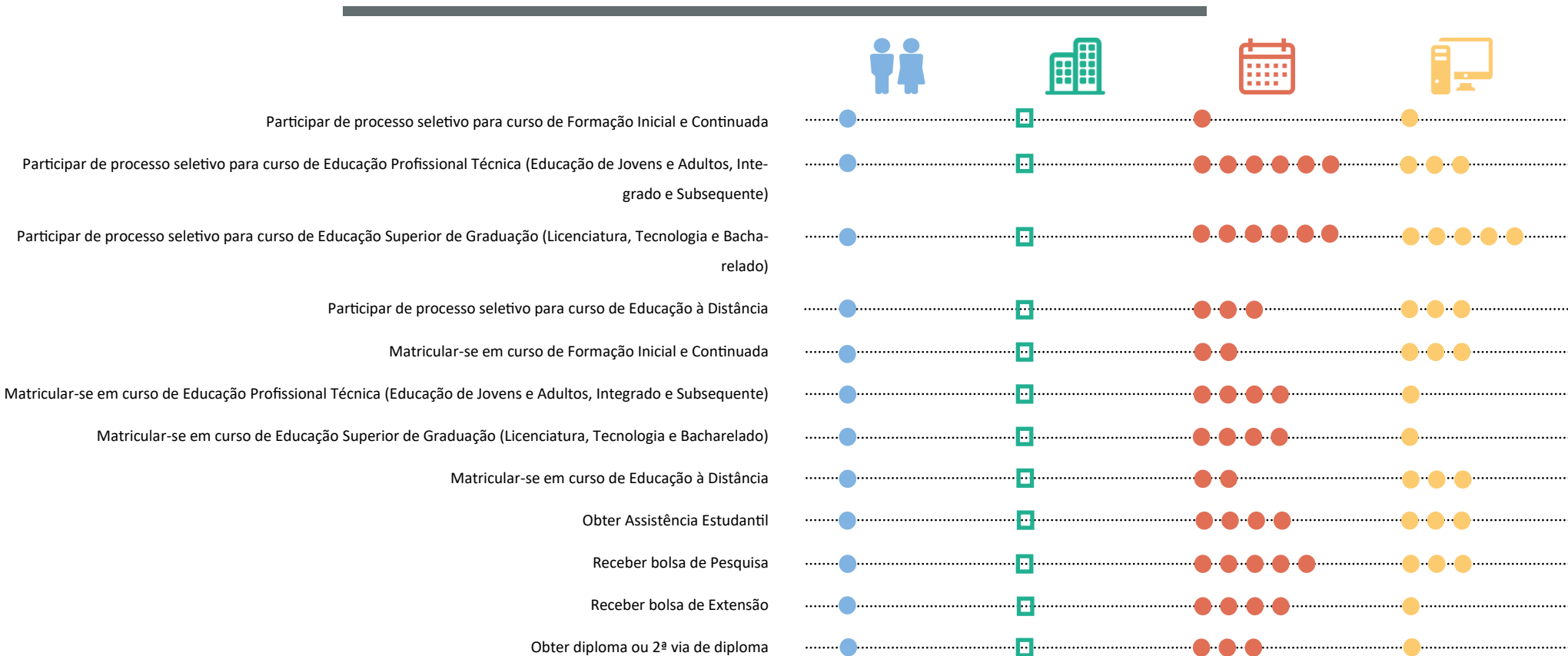
## Estágio de Digitalização dos Serviços



## Principais Canais de Interação com Usuários(as)



# Instituto Federal Farroupilha



124

Instituto Federal Fluminense

IFFLUMINENSE

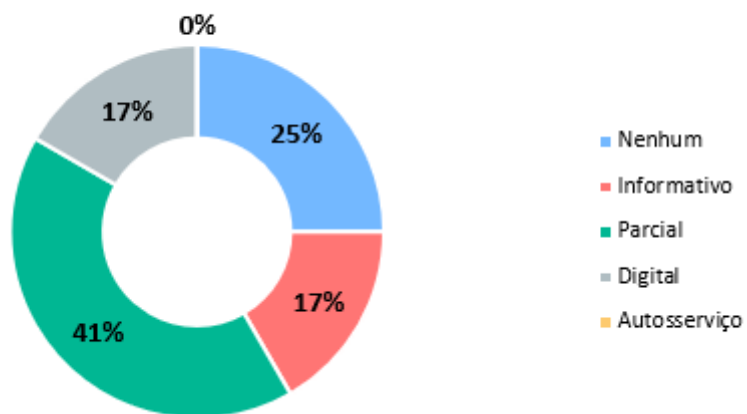
# Instituto Federal Fluminense

- 12 serviços públicos de atendimento prestados.
- **Cidadãos e famílias** são o público alvo mais frequente, atendidos por **100%** dos serviços.
- Em **83,3%** dos serviços a **execução** é realizada inteiramente pelo órgão.
- **83,3%** dos serviços são **gratuitos** ao usuário, sem cobrança de nenhuma taxa.
- São necessárias, em média, de **1 a 2 interações** do usuário com o órgão para concretizar um serviço.
- Em **8,3%** dos serviços a satisfação do usuário é **avaliada**.
- Os principais documentos que o usuário precisa apresentar para concretizar um serviço do órgão são: “Carteira de identidade”, “CPF” e “Certificado de conclusão de curso”.

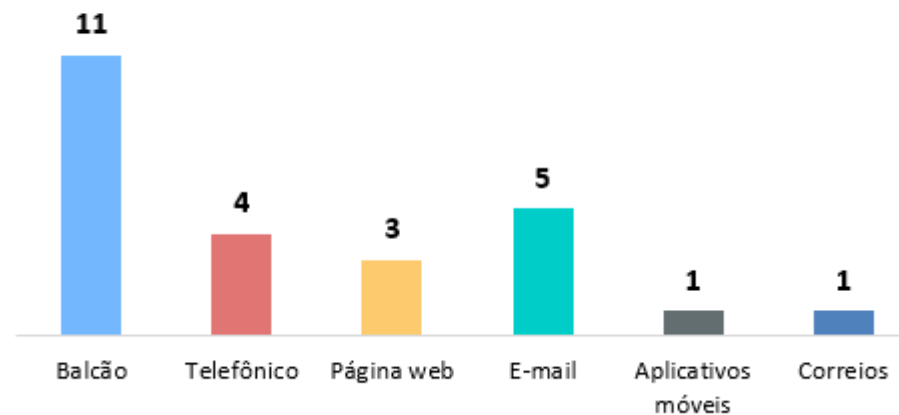
## Ferramentas mais desejadas

1. Solução de autenticação digital – **75%**
2. Formulário eletrônico para requisição de serviços – **58,3%**
3. Avaliação eletrônica pelo (a) usuário (a) - **58,3%**

## Estágio de Digitalização dos Serviços

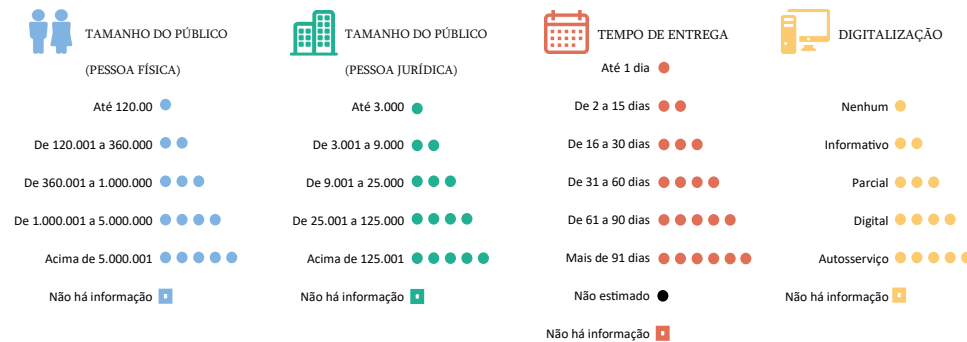
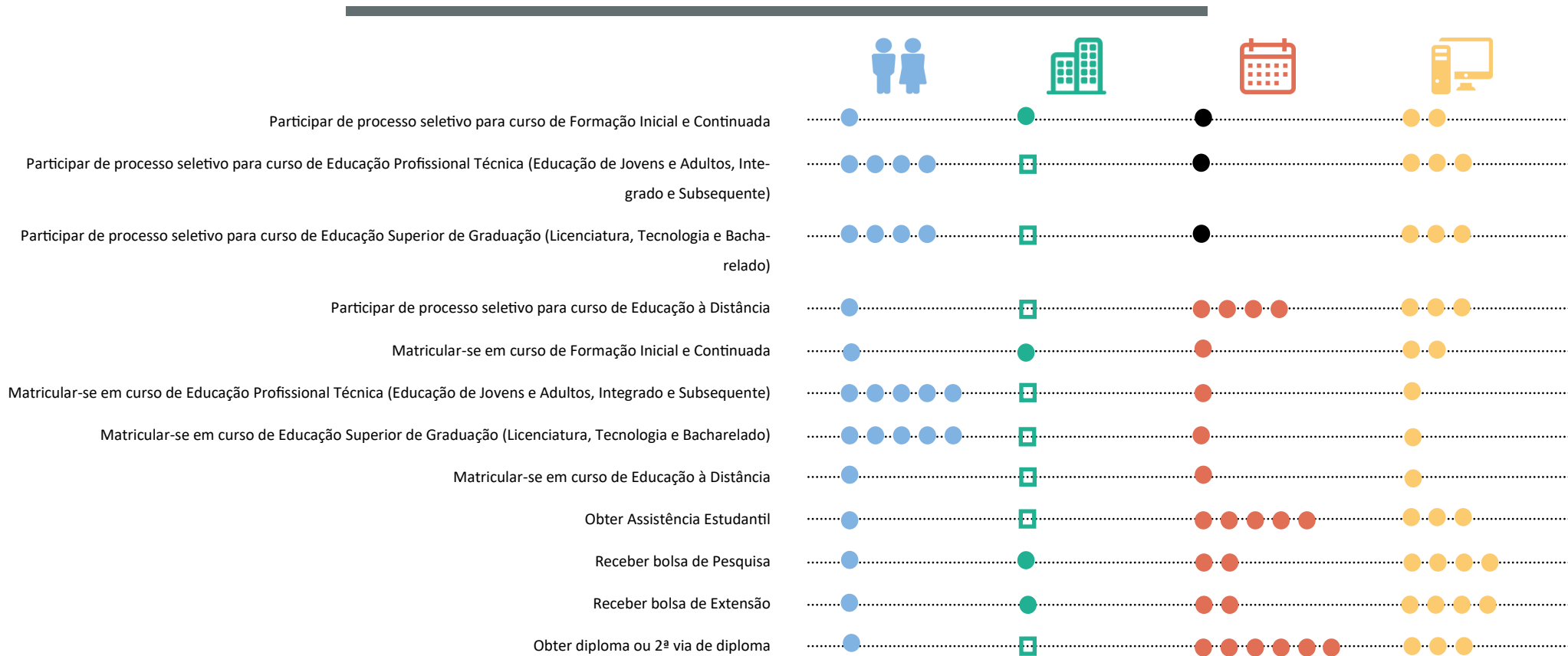


## Principais Canais de Interação com Usuários(as)





# Instituto Federal Fluminense



125

Instituto Federal Goiano

IFGOIANO

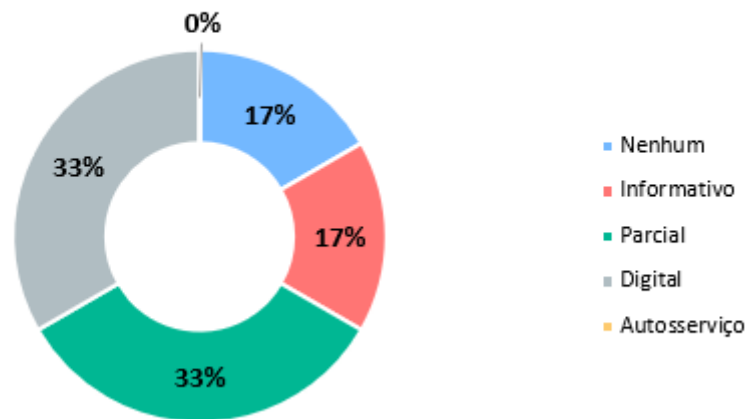
# Instituto Federal Goiano

- 12 serviços públicos de atendimento prestados.
- **Cidadãos e famílias** são o público alvo mais frequente, atendidos por **91,7%** dos serviços.
- Em **83,3%** dos serviços a **execução** é realizada inteiramente pelo órgão.
- **100%** dos serviços são **gratuitos** ao usuário, sem cobrança de nenhuma taxa.
- São necessárias, em média, **2 interações** do usuário com o órgão para concretizar um serviço.
- Em **33,3%** dos serviços a satisfação do usuário é **avaliada**.
- Os principais documentos que o usuário precisa apresentar para concretizar um serviço do órgão são: “**Carteira de identidade**”, “**Comprovante de endereço/residência**” e “**CPF**”.

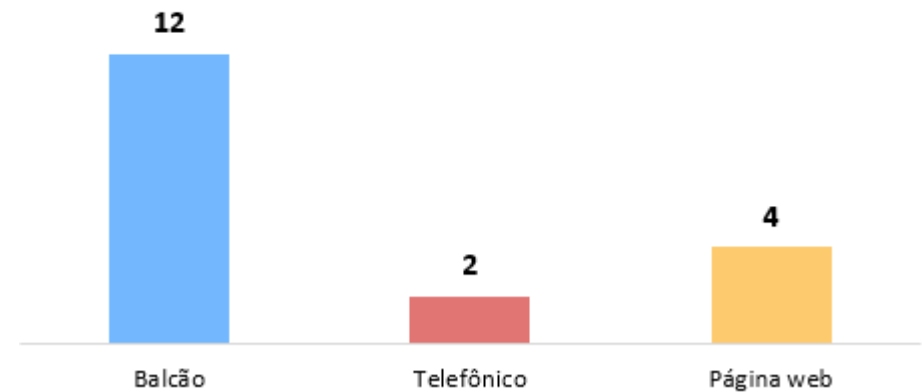
## Ferramentas mais desejadas

1. Formulário eletrônico para requisição de serviços - **50%**
2. Avaliação eletrônica pelo (a) usuário (a) – **41,7%**
3. Solução de autenticação digital - **25%**

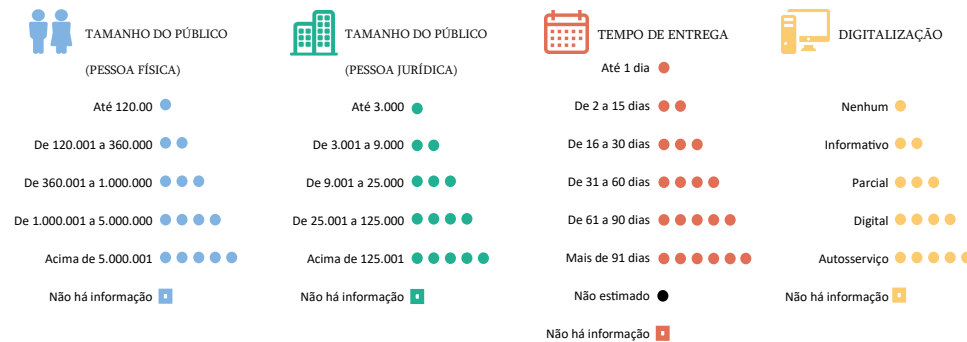
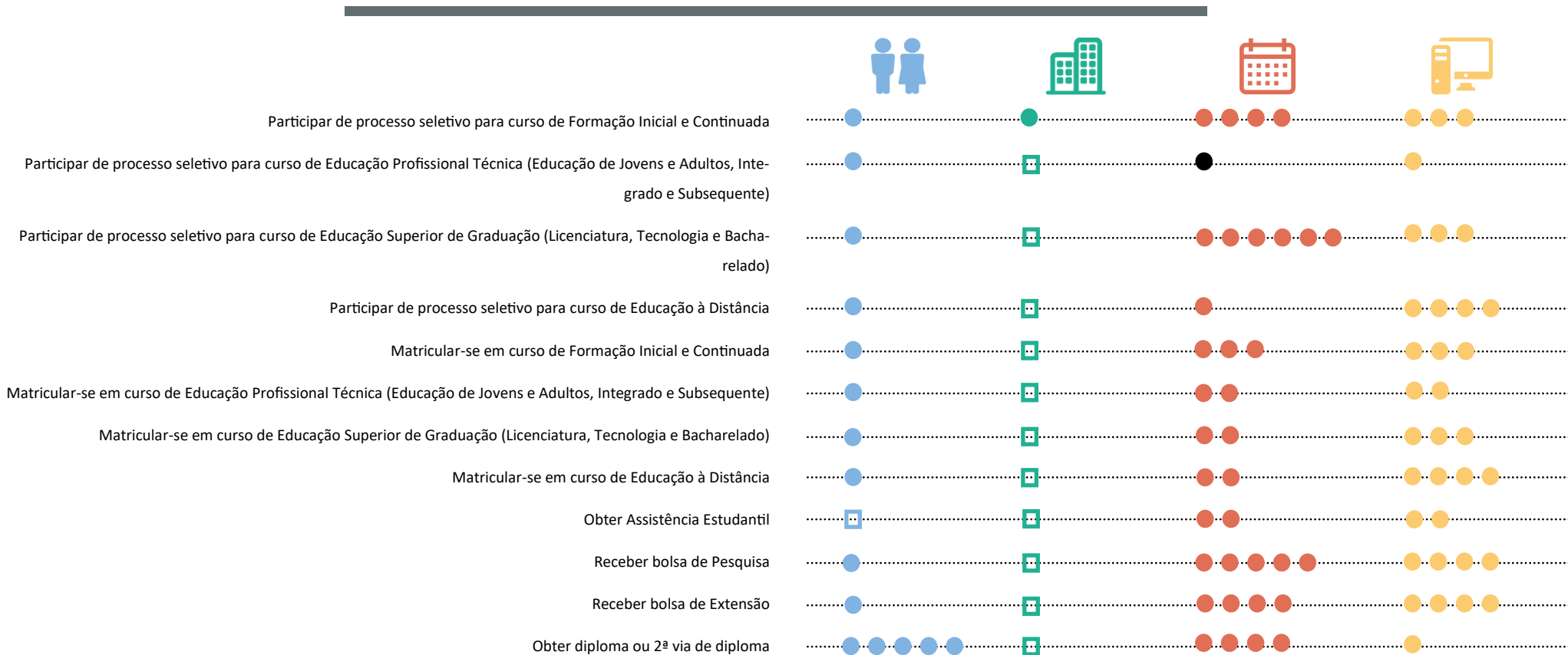
## Estágio de Digitalização dos Serviços



## Principais Canais de Interação com Usuários(as)



# Instituto Federal Goiano



126

Instituto Federal Sul-Rio-Grandense

IFSUL

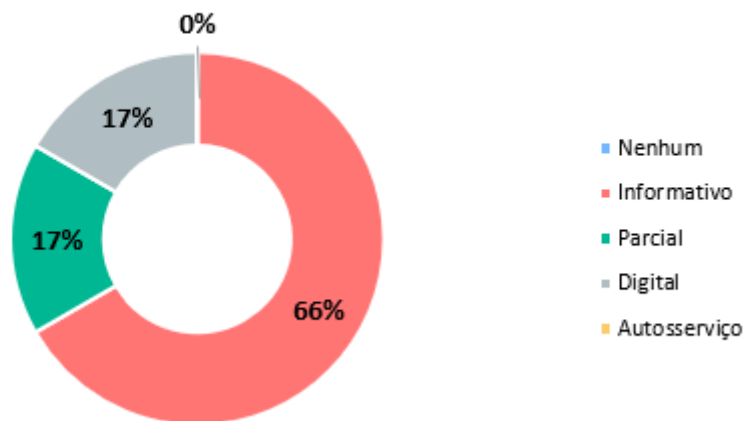
# Instituto Federal Sul-Rio-Grandense

- 12 serviços públicos de atendimento prestados.
- **Cidadãos e famílias** são o público alvo mais frequente, atendidos por **66,7%** dos serviços.
- Em **66,7%** dos serviços a **execução** é realizada inteiramente pelo órgão.
- **100%** dos serviços são **gratuitos** ao usuário, sem cobrança de nenhuma taxa.
- São necessárias, em média, de **2 a 3 interações** do usuário com o órgão para concretizar um serviço.
- Em **33,3%** dos serviços a satisfação do usuário é **avaliada**.
- Os principais documentos que o usuário precisa apresentar para concretizar um serviço do órgão são: “Carteira de identidade”, “Comprovante de endereço/residência”, “CPF” e “Carteira de identidade de estrangeiro”.

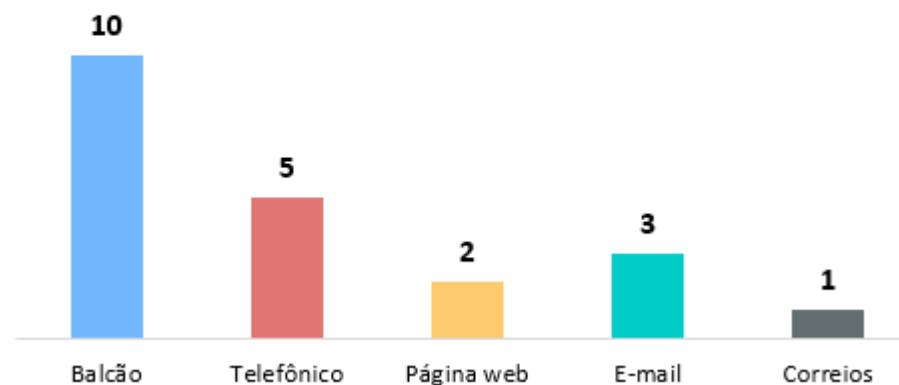
## Ferramentas mais desejadas

1. Formulário eletrônico para requisição de serviços - **66,7%**
2. Central de notificações (SMS, push, etc) – **50%**
3. Solução de call-center (atendimento telefônico) - **41,7%**
4. Avaliação eletrônica pelo (a) usuário (a) - **41,7%**

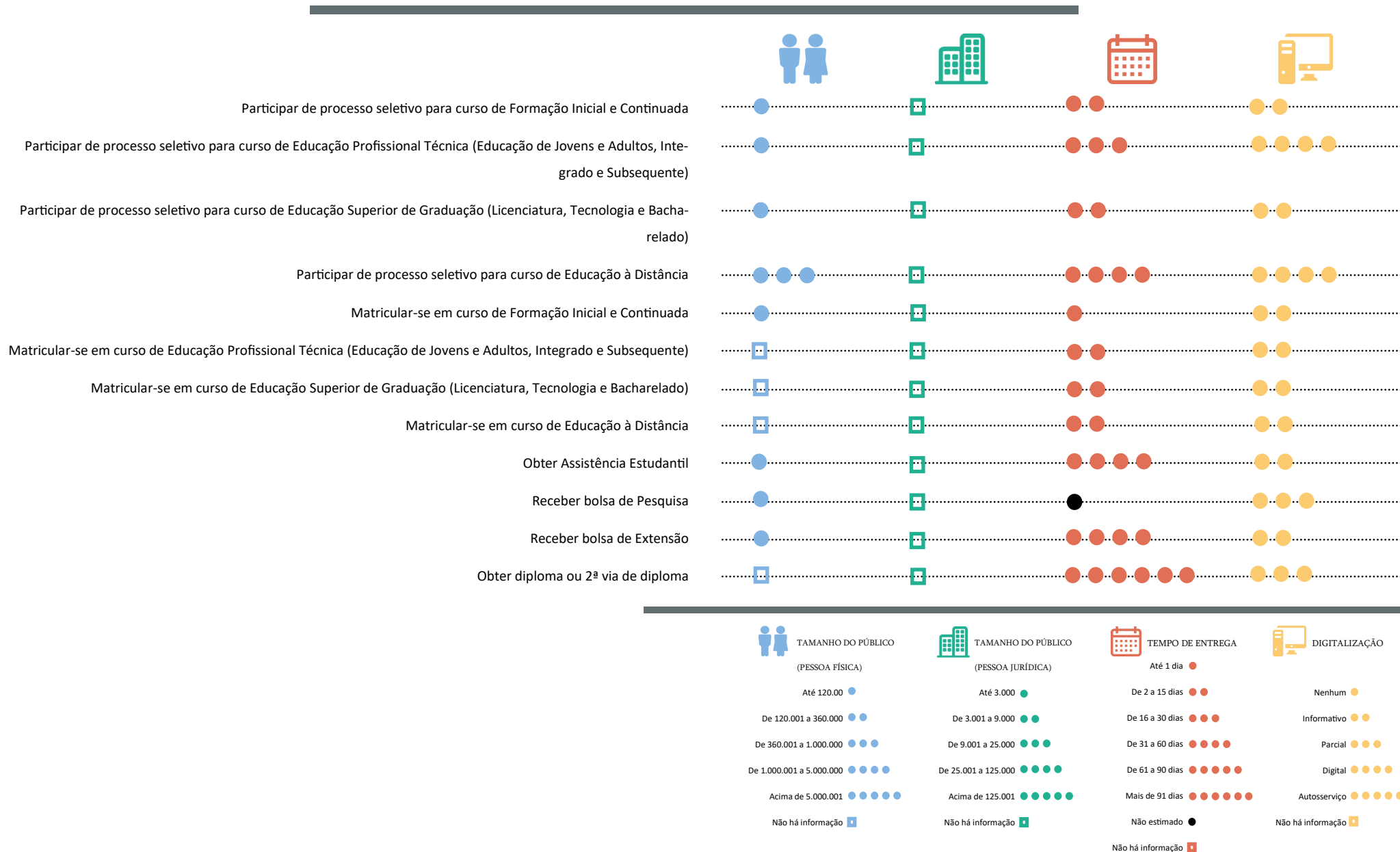
## Estágio de Digitalização dos Serviços



## Principais Canais de Interação com Usuários(as)



# Instituto Federal Sul-Rio-Grandense



# UNIVERSIDADES

Instituições Federais de Ensino Superior



127

Universidade de Brasília

UnB

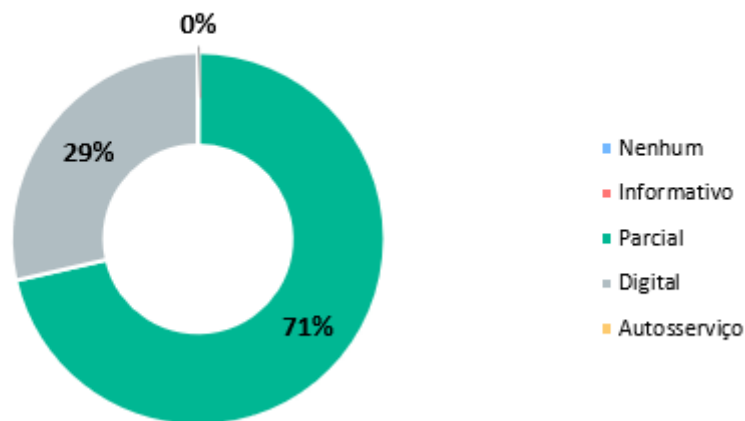
# Universidade de Brasília

- 7 serviços públicos de atendimento prestados.
- **Cidadãos e famílias** são o público alvo mais frequente, atendidos por **57,1%** dos serviços.
- Em **57,1 %** dos serviços a **execução** é realizada inteiramente pelo órgão.
- **85,7%** dos serviços são **gratuitos** ao usuário, sem cobrança de nenhuma taxa.
- São necessárias, em média, de **1 a 2 interações** do usuário com o órgão para concretizar um serviço.
- Em **57,1%** dos serviços a satisfação do usuário é **avaliada**.
- Os principais documentos que o usuário precisa apresentar para concretizar um serviço do órgão são: **“Carteira de identidade”, “CPF” e “Comprovante de quitação eleitoral”**.

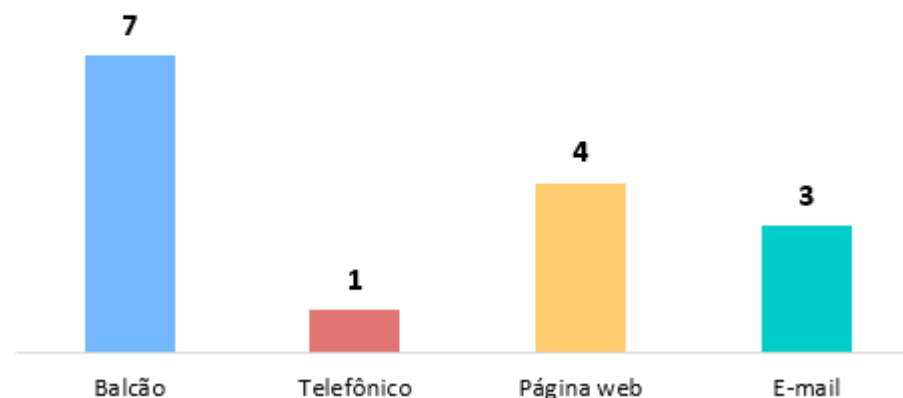
## Ferramentas mais desejadas

1. Formulário eletrônico para requisição de serviços - **28,6%**
2. Ferramenta para agendamento eletrônico—**28,6%**
3. Avaliação eletrônica pelo (a) usuário (a)— **28,6%**

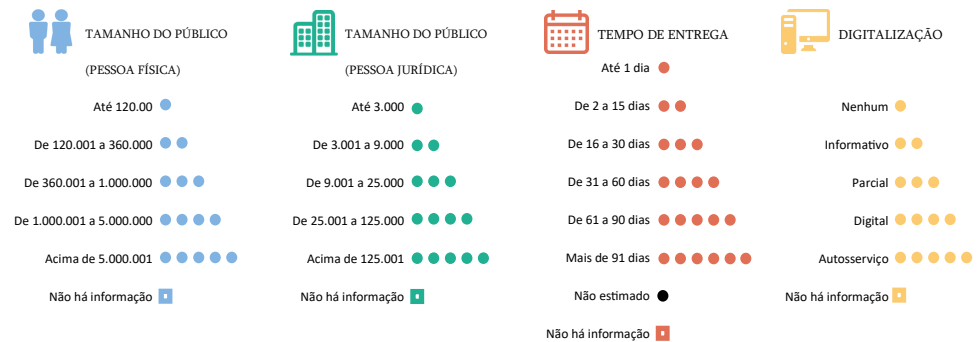
## Estágio de Digitalização dos Serviços



## Principais Canais de Interação com Usuários(as)



# Universidade de Brasília



128

Universidade Federal da Bahia

UFBA

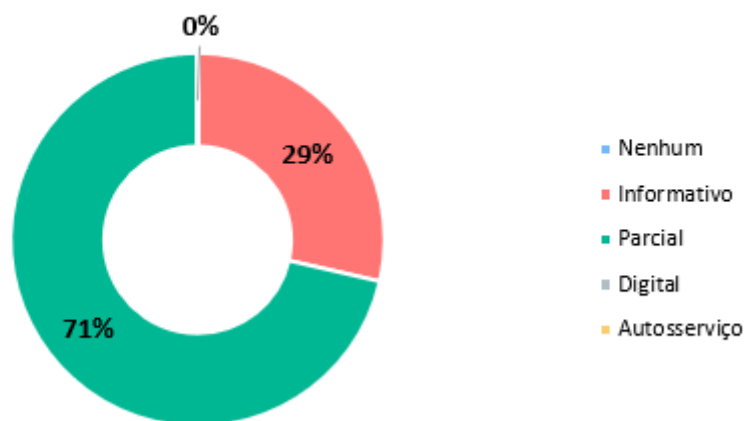
# Universidade Federal Da Bahia

- 7 serviços públicos de atendimento prestados.
- **Cidadãos e famílias** são o público alvo mais frequente, atendidos por **57,1%** dos serviços.
- Em **100%** dos serviços a **execução** é realizada inteiramente pelo órgão.
- **85,7%** dos serviços são **gratuitos** ao usuário, sem cobrança de nenhuma taxa.
- São necessárias, em média, de **duas a três interações** do usuário com o órgão para concretizar um serviço.
- Em **14,3%** dos serviços a satisfação do usuário é **avaliada**.
- Os principais documentos que o usuário precisa apresentar para concretizar um serviço do órgão são: **Carteira de identidade, CPF e Carteira de identidade de estrangeiro**.

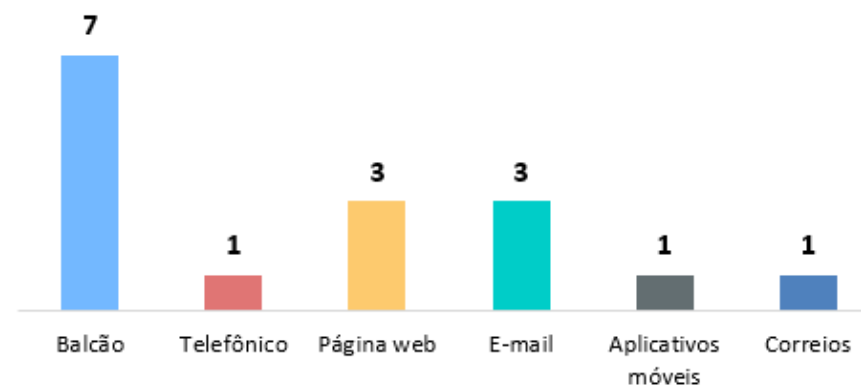
## Ferramentas mais desejadas

1. Formulário eletrônico para requisição de serviços - **71,4%**.
2. Solução de autenticação digital - **42,9%**.
3. Central de notificações (SMS, push, etc) - **42,9%**.

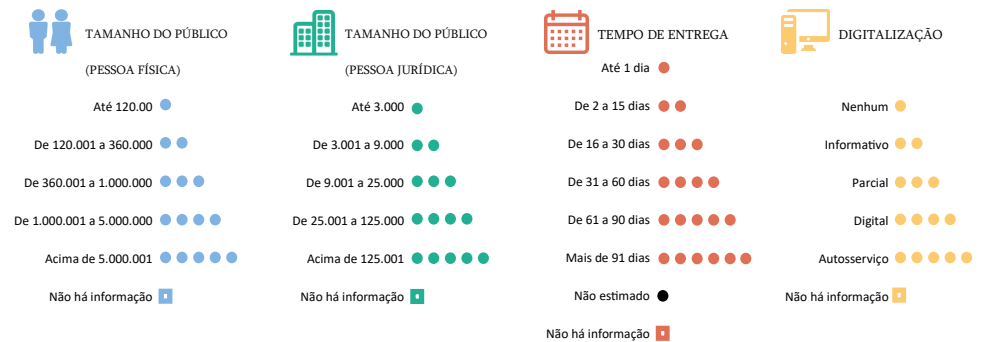
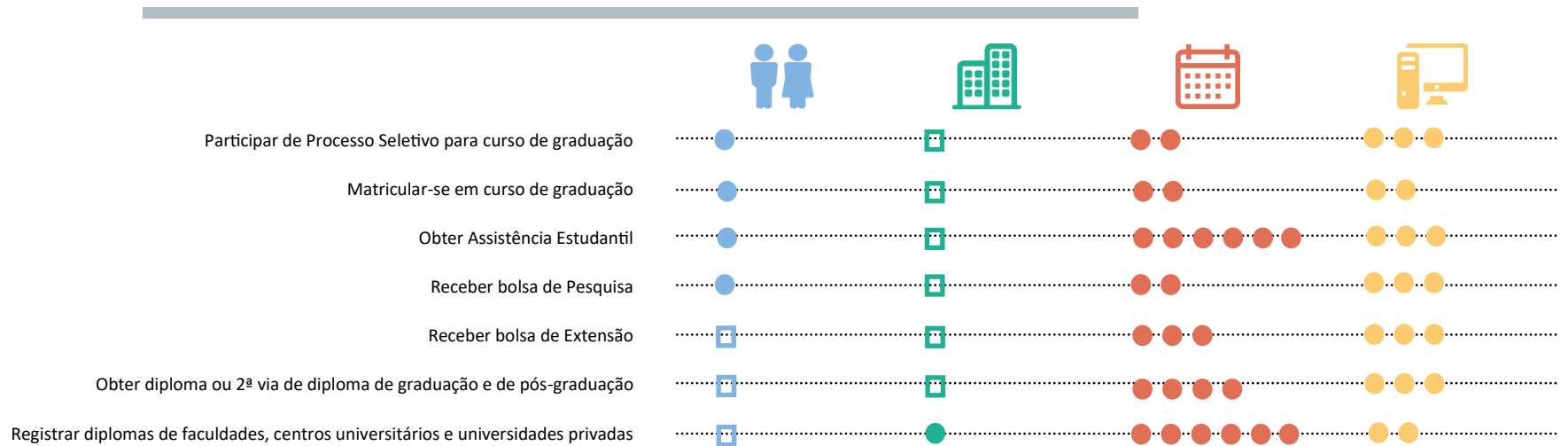
## Estágio de Digitalização dos Serviços



## Principais Canais de Interação com Usuários(as)



# Universidade Federal Da Bahia



129

Universidade Federal da Fronteira Sul

UFFS

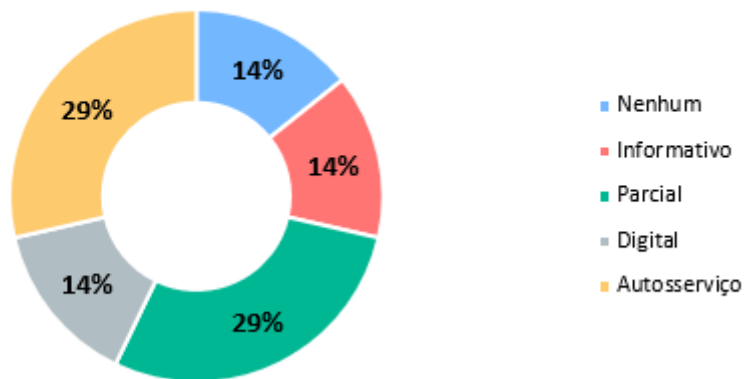
# Universidade Federal Da Fronteira Sul

- 7 serviços públicos de atendimento prestados.
- **Cidadãos e famílias** são o público alvo mais frequente, atendidos por **42,9%** dos serviços.
- Em **71,4%** dos serviços a **execução** é realizada inteiramente pelo órgão.
- **85,7%** dos serviços são **gratuitos** ao usuário, sem cobrança de nenhuma taxa.
- São necessárias, em média, de **uma a duas interações** do usuário com o órgão para concretizar um serviço.
- Em **14,3%** dos serviços a satisfação do usuário é **avaliada**.
- Os principais documentos que o usuário precisa apresentar para concretizar um serviço do órgão são: **Carteira de identidade, CPF e Certificado de conclusão de curso**.

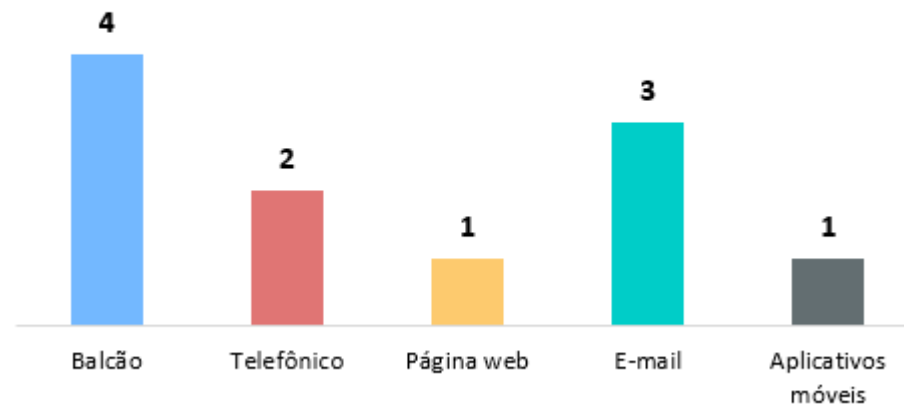
Ferramentas mais desejadas

1. Formulário eletrônico para requisição de serviços - **28,6%**.
2. Solução de autenticação digital - **28,6%**.
3. Avaliação eletrônica pelo (a) usuário (a) - **28,6%**.
4. Nenhuma ferramenta - **28,6%**.

## Estágio de Digitalização dos Serviços

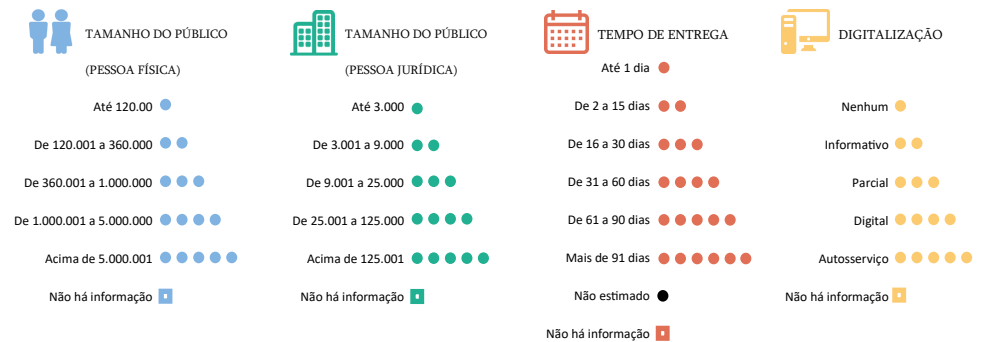
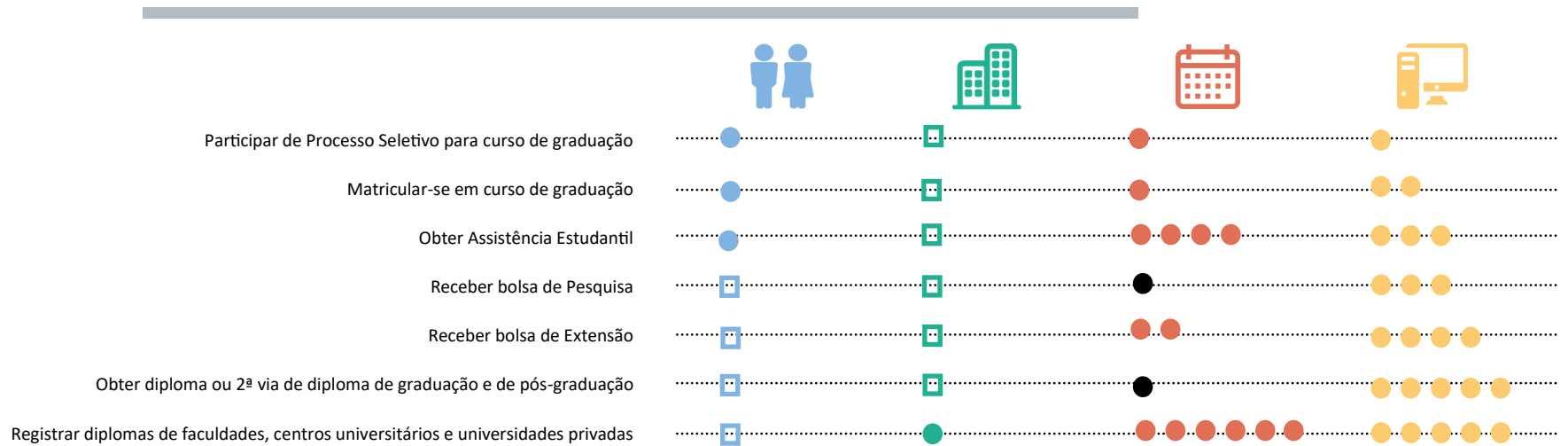


## Principais Canais de Interação com Usuários(as)





# Universidade Federal Da Fronteira Sul



130

Universidade Federal da Grande Dourados

UFGD

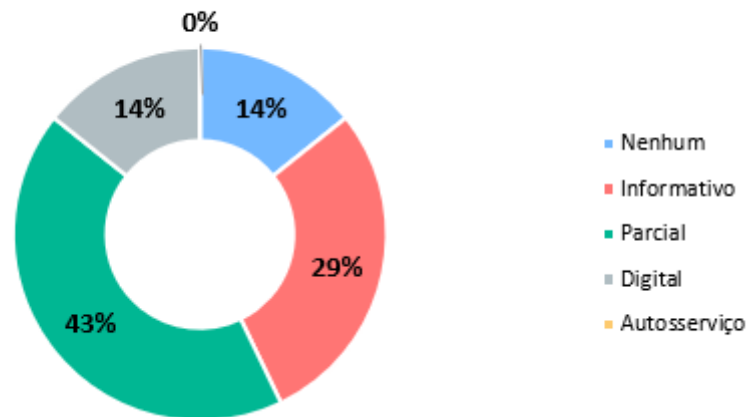
# Universidade Federal Da Grande Dourados

- 7 serviços públicos de atendimento prestados.
- **Cidadãos e famílias** são o público alvo mais frequente, atendidos por **71,4%** dos serviços.
- Em **85,7%** dos serviços a **execução** é realizada inteiramente pelo órgão.
- **42,9%** dos serviços são **gratuitos** ao usuário, sem cobrança de nenhuma taxa.
- São necessárias, em média, de **duas a três interações** do usuário com o órgão para concretizar um serviço.
- Em **28,6%** dos serviços a satisfação do usuário é **avaliada**.
- Os principais documentos que o usuário precisa apresentar para concretizar um serviço do órgão são: **Carteira de identidade, CPF, Carteira de identidade de estrangeiro e Certidão de nascimento**.

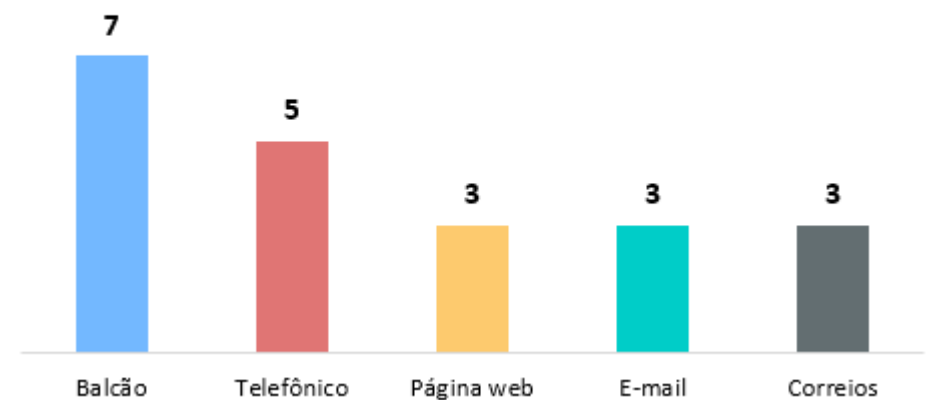
## Ferramentas mais desejadas

1. Solução de autenticação digital - **71,4%**.
2. Formulário eletrônico para requisição de serviços - **57,1%**.
3. Avaliação eletrônica pelo (a) usuário (a) - **57,1%**.

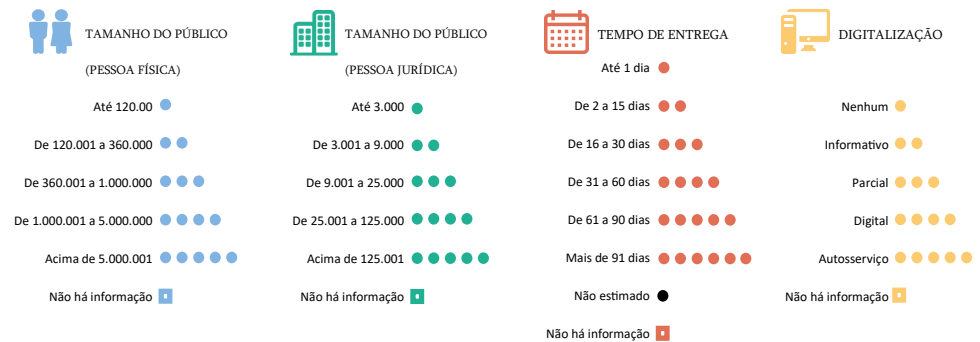
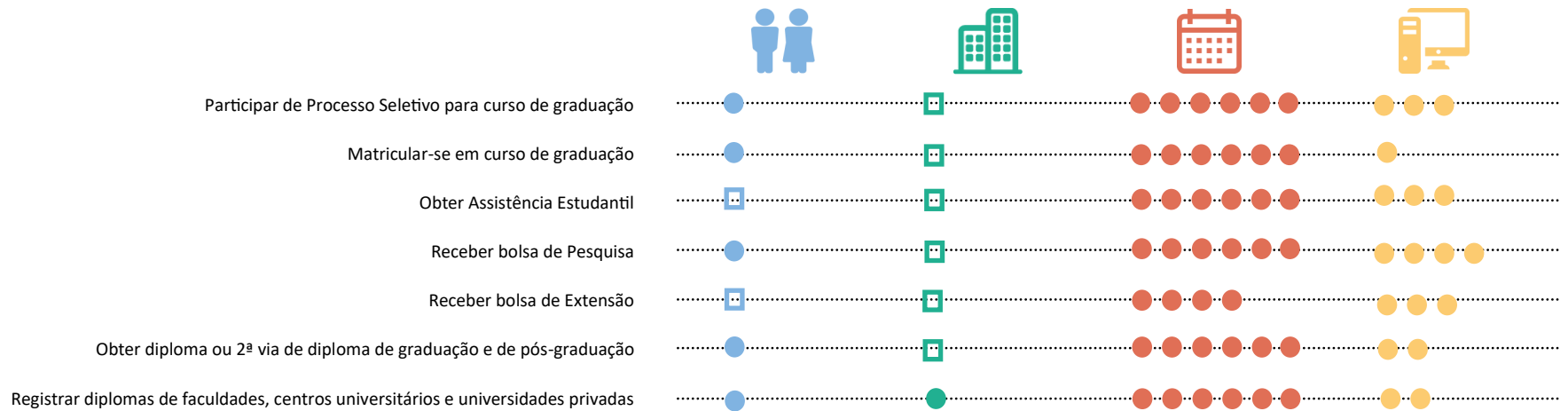
## Estágio de Digitalização dos Serviços



## Principais Canais de Interação com Usuários(as)



# Universidade Federal Da Grande Dourados



# 131

Universidade Federal da Integração Internacional  
da Lusofonia Afro-Brasileira

UNILAB

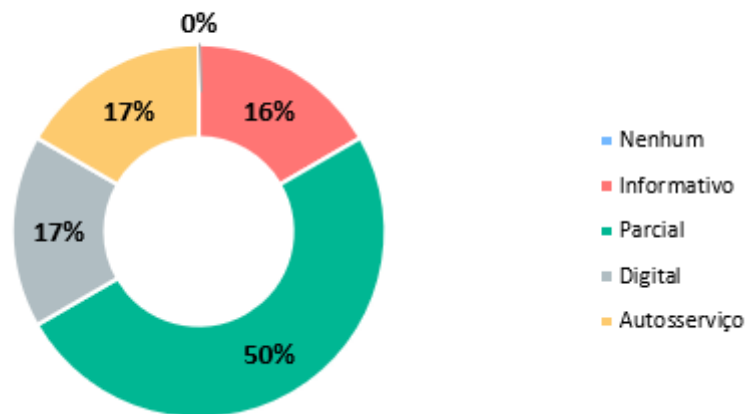
# Universidade Federal Da Integração Internacional Da Lusofonia Afro-Brasileira

- 6 serviços públicos de atendimento prestados.
- **Cidadãos e famílias e Estrangeiros (as)** são os públicos alvo mais frequente, atendidos por **33,3%** dos serviços.
- Em **83,3%** dos serviços a **execução** é realizada inteiramente pelo órgão.
- **100%** dos serviços são **gratuitos** ao usuário, sem cobrança de nenhuma taxa.
- São necessárias, em média, de **duas a três interações** do usuário com o órgão para concretizar um serviço.
- Em **33,3%** dos serviços a satisfação do usuário é **avaliada**.
- Os principais documentos que o usuário precisa apresentar para concretizar um serviço do órgão são: **Carteira de identidade, CPF e Carteira de identidade de estrangeiro**.

## Ferramentas mais desejadas

1. Formulário eletrônico para requisição de serviços - **66,7%**.
2. Avaliação eletrônica pelo (a) usuário (a) - **66,7%**.
3. Solução de autenticação digital - **50%**.
4. Central de notificações (SMS, push, etc) - **50%**.

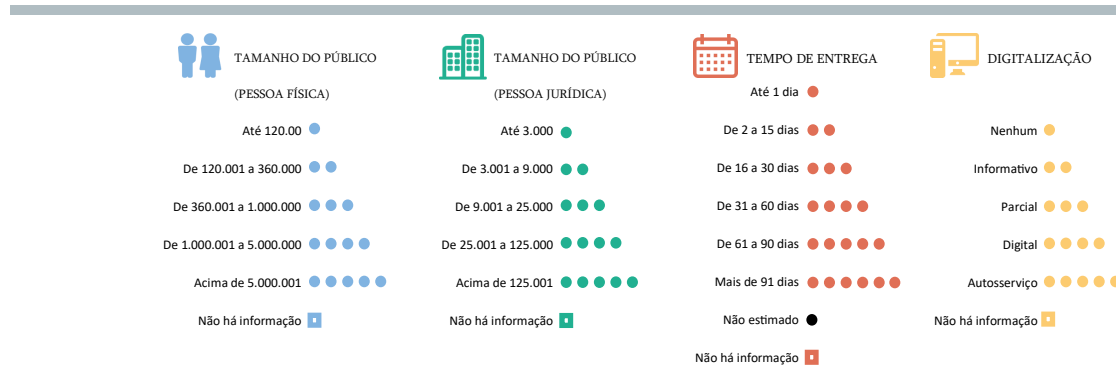
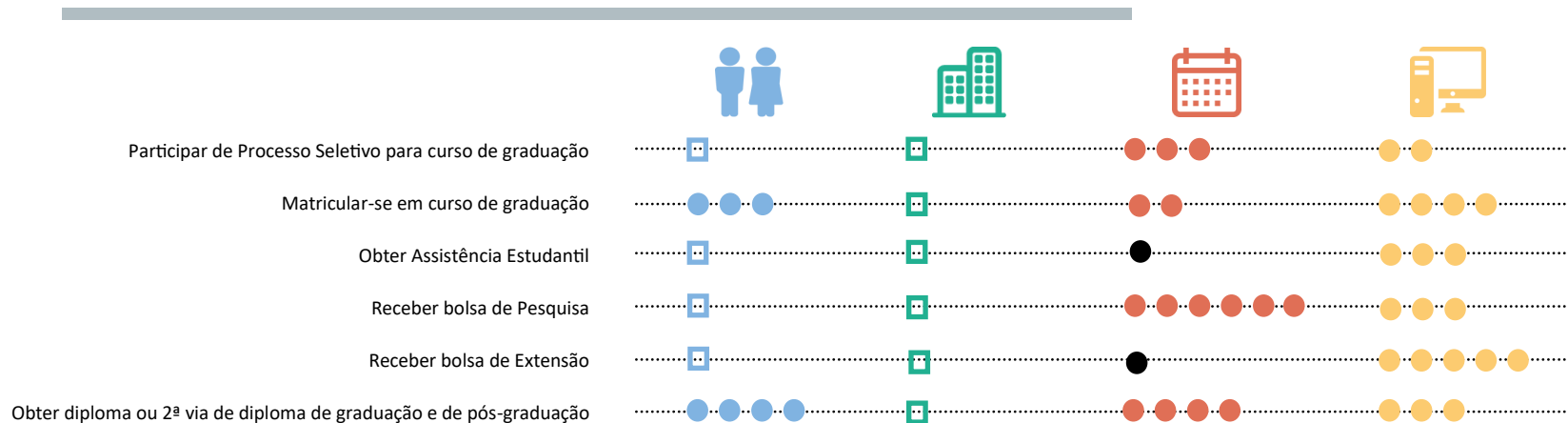
## Estágio de Digitalização dos Serviços



## Principais Canais de Interação com Usuários(as)



# Universidade Federal Da Integração Internacional Da Lusofonia Afro-Brasileira



132

Universidade Federal da Integração Latino

Americana

UNILA



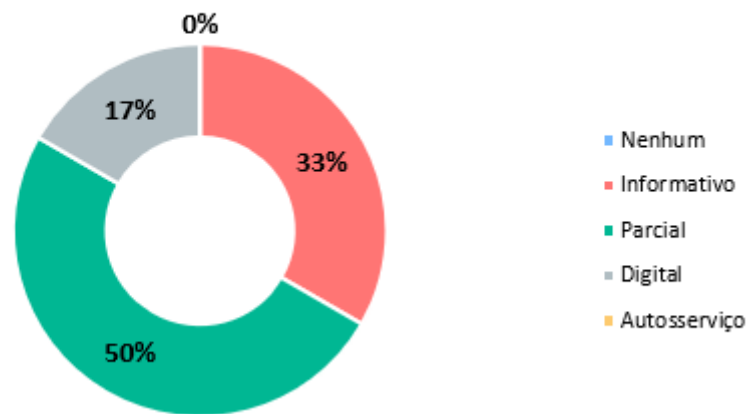
# Universidade Federal da Integração Latino-Americana

- 6 serviços públicos de atendimento prestados.
- Estrangeiros (as) são o público alvo mais frequente, atendidos por **46,2%** dos serviços.
- Em **66,7%** dos serviços a **execução** é realizada integralmente pelo órgão.
- **100%** dos serviços são **gratuitos** ao usuário, sem cobrança de nenhuma taxa.
- São necessárias, em média, de **3 interações** do usuário com o órgão para concretizar um serviço.
- Em **100%** dos serviços a satisfação do usuário é **não é avaliada**.
- Os principais documentos que o usuário precisa apresentar para concretizar um serviço do órgão são: “Carteira de identidade”, “Carteira de identidade de estrangeiro” e “Certidão de nascimento”.

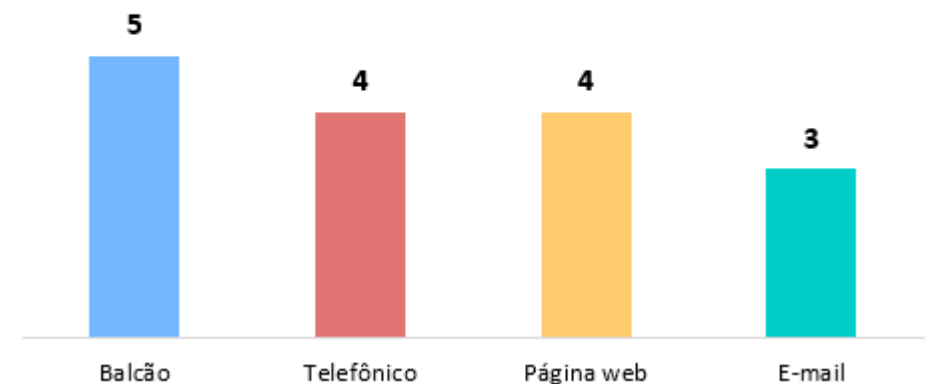
## Ferramentas mais desejadas

1. Formulário eletrônico para requisição de serviços - **50%**
2. Solução de autenticação digital - **66,7%**
3. Central de notificações (SMS, push, etc) - **66,7%**
4. Avaliação eletrônica pelo (a) usuário (a) - **66,7%**

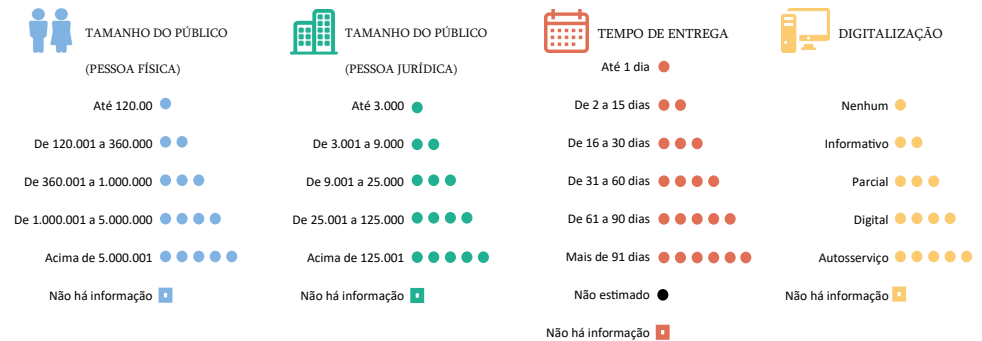
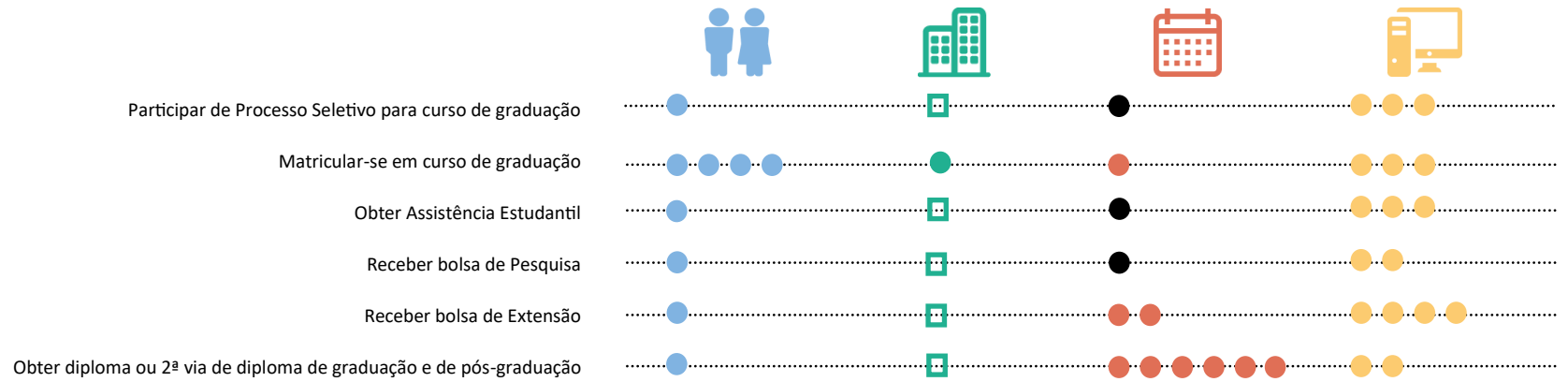
## Estágio de Digitalização dos Serviços



## Principais Canais de Interação com Usuários(as)



# Universidade Federal da Integração Latino-Americana



133

Universidade Federal da Paraíba

UFPB

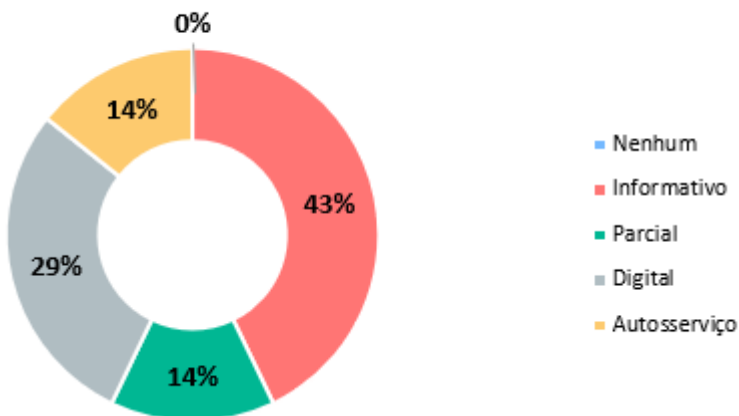
# Universidade Federal da Paraíba

- 07 serviços públicos de atendimento prestados.
- **Cidadãos e famílias** são o público alvo mais frequente, atendidos por **71,4%** dos serviços.
- **Todos** os serviços são **executados** integralmente **pelo órgão**.
- **71,4%** dos serviços são **gratuitos** ao usuário, sem cobrança de nenhuma taxa.
- São necessárias, em média, de **1 a 2 interações** do usuário com o órgão para concretizar um serviço.
- A satisfação do usuário não é **avaliada**.
- Os principais documentos que o usuário precisa apresentar para concretizar um serviço do órgão são: **“Carteira de Identidade”**, **“CPF”**, **“Carteira de Trabalho”** e **“Certidões de Nascimento e Casamento”**.

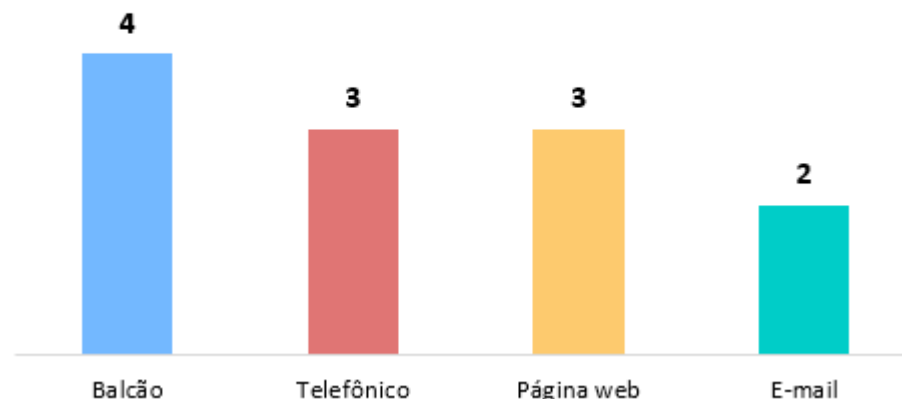
## Ferramentas mais desejadas

1. Formulário eletrônico para requisição de serviços - **71,4%**
2. Ferramenta para agendamento eletrônico – **42,9%**
3. Solução de *call-center* (atendimento telefônico) - **42,9%**

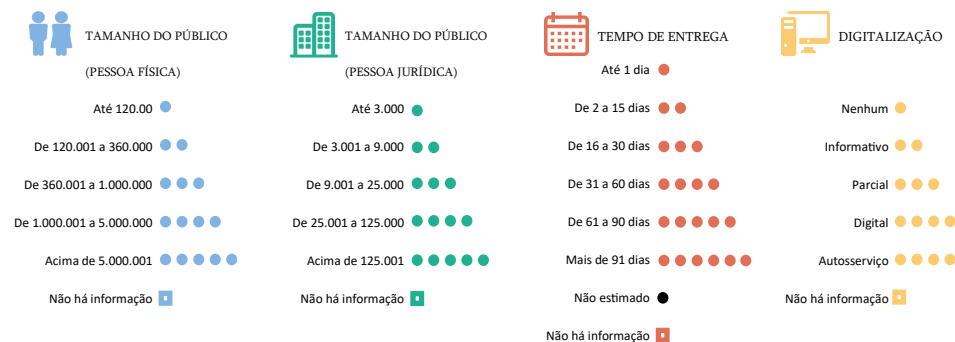
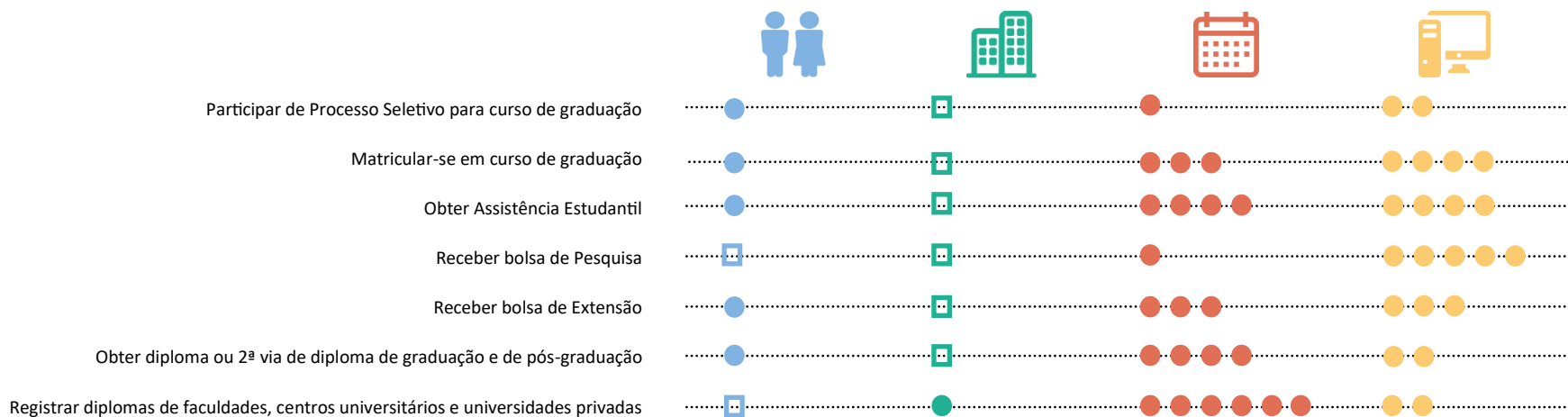
## Estágio de Digitalização dos Serviços



## Principais Canais de Interação com Usuários(as)



# Universidade Federal da Paraíba



134

Universidade Federal de Alagoas

UFAL

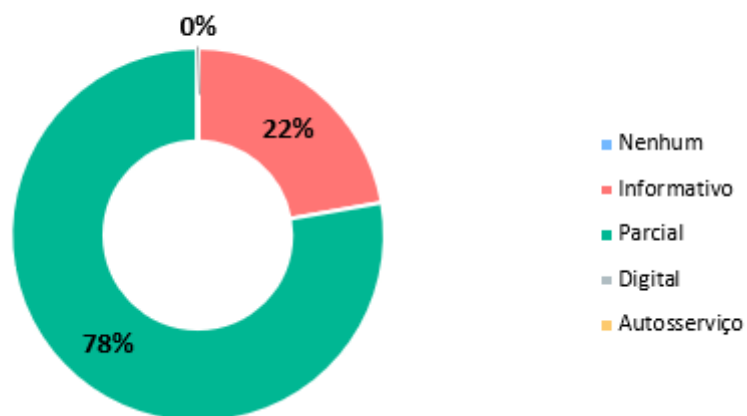
# Universidade Federal De Alagoas

- 9 serviços públicos de atendimento prestados.
- **Cidadãos e famílias** são o público alvo mais frequente, atendidos por **22,2%** dos serviços.
- Em **88,9%** dos serviços a **execução** é realizada inteiramente pelo órgão.
- **88,9%** dos serviços são **gratuitos** ao usuário, sem cobrança de nenhuma taxa.
- São necessárias, em média, de **três a quatro interações** do usuário com o órgão para concretizar um serviço.
- Em **11,1%** dos serviços a satisfação do usuário é **avaliada**.
- Os principais documentos que o usuário precisa apresentar para concretizar um serviço do órgão são: **Carteira de identidade, Comprovante de endereço/residência e CPF.**

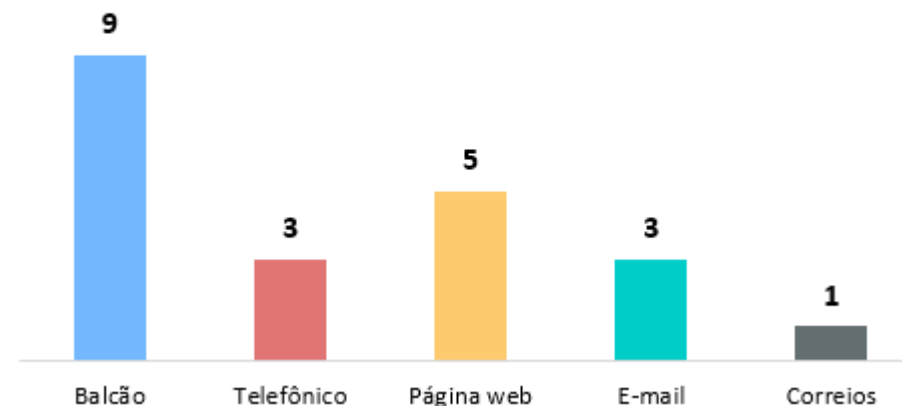
## Ferramentas mais desejadas

1. Avaliação eletrônica pelo (a) usuário (a) - **87,5%**.
2. Formulário eletrônico para requisição de serviços - **75%**.
3. Solução de autenticação digital - **75%**.

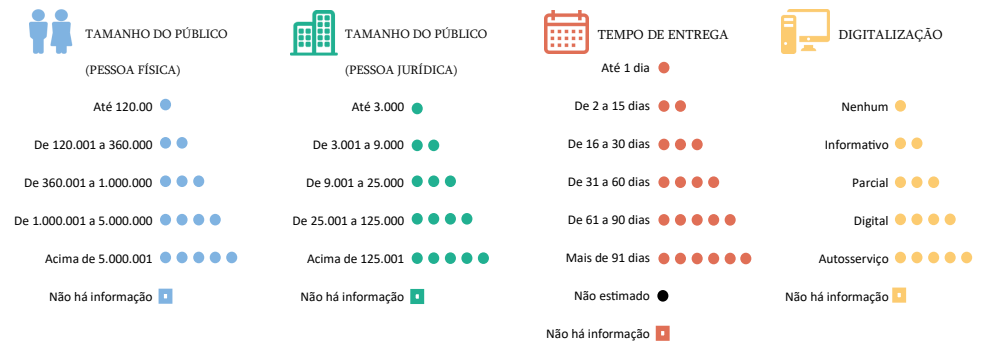
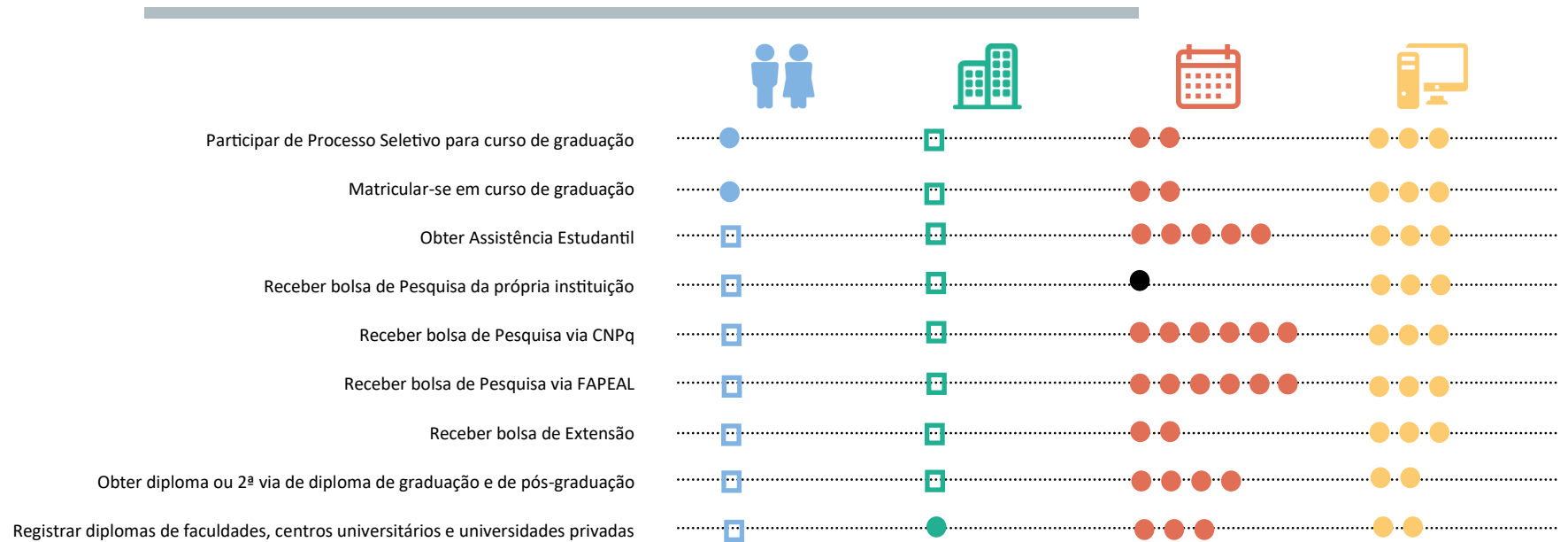
## Estágio de Digitalização dos Serviços



## Principais Canais de Interação com Usuários(as)



# Universidade Federal De Alagoas





135

Universidade Federal de Alfenas

UNIFALMG

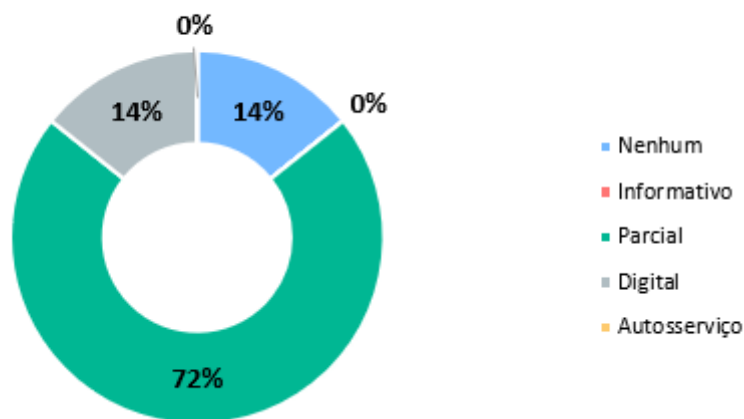
# Universidade Federal De Alfenas

- 7 serviços públicos de atendimento prestados.
- **Cidadãos e famílias** são o público alvo mais frequente, atendidos por **71,4%** dos serviços.
- Em **71,4%** dos serviços a **execução** é realizada inteiramente pelo órgão.
- **71,4%** dos serviços são **gratuitos** ao usuário, sem cobrança de nenhuma taxa.
- São necessárias, em média, **três interações** do usuário com o órgão para concretizar um serviço.
- Em **0%** dos serviços a satisfação do usuário é **avaliada**.
- Os principais documentos que o usuário precisa apresentar para concretizar um serviço do órgão são: **Carteira de identidade, CPF, Certidão de casamento e Certidão de nascimento**.

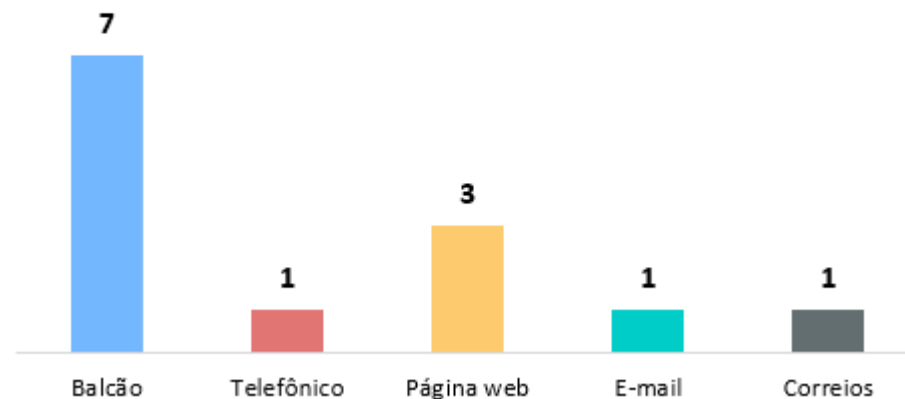
Ferramentas mais desejadas

1. Avaliação eletrônica pelo (a) usuário (a) - **57,1%**.
2. Formulário eletrônico para requisição de serviços - **28,6%**.
3. Ferramenta para agendamento eletrônico - **28,6%**.
4. Nenhuma ferramenta - **28,6%**.

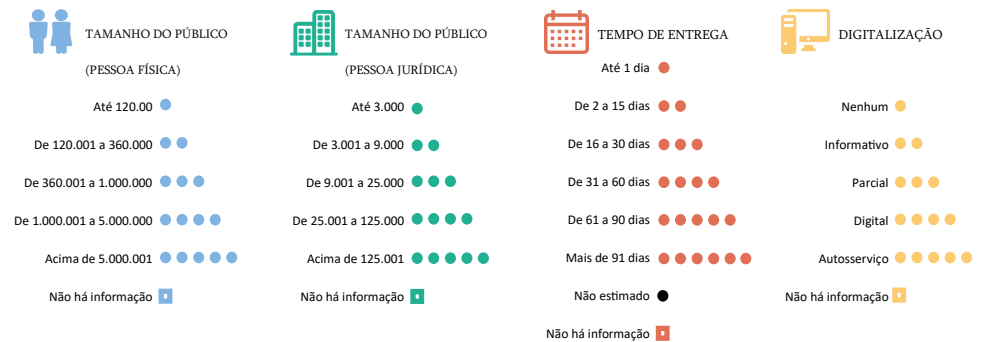
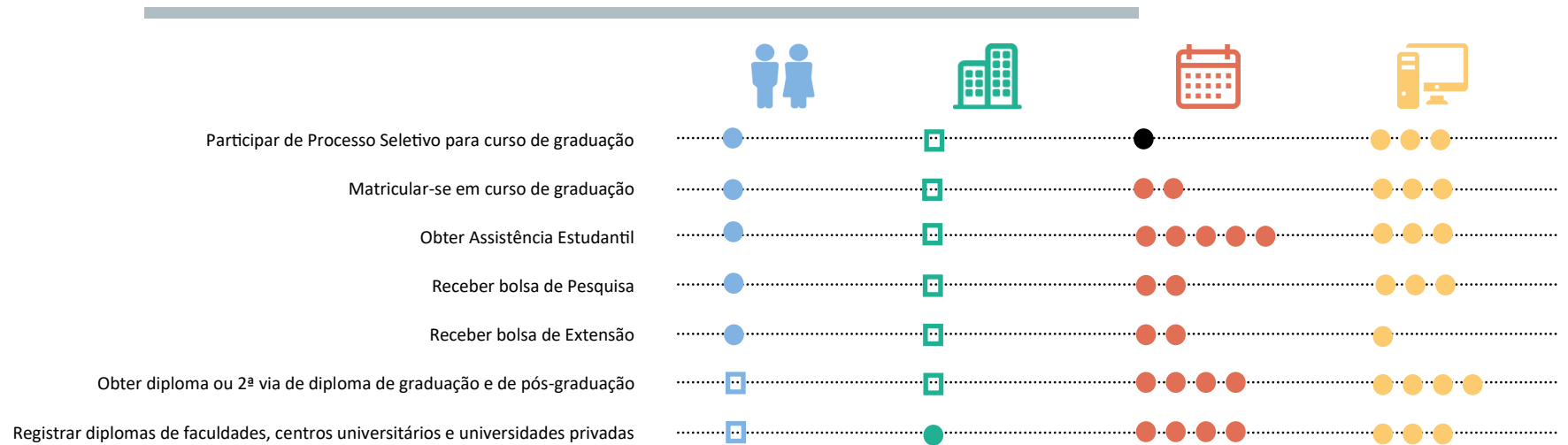
## Estágio de Digitalização dos Serviços



## Principais Canais de Interação com Usuários(as)



# Universidade Federal De Alfenas



136

Universidade Federal de Campina Grande

UFCG

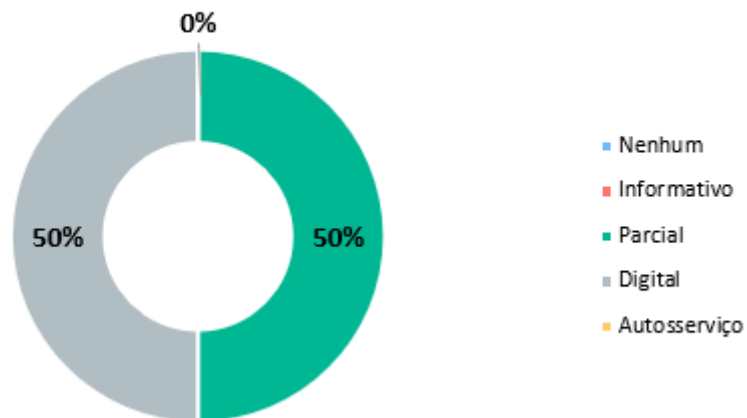
# Universidade Federal de Campina Grande

- 6 serviços públicos de atendimento prestados.
- **Cidadãos e famílias** são o público alvo mais frequente, atendidos por **66,7%** dos serviços.
- Em **83,3%** dos serviços a **execução** é realizada inteiramente pelo órgão.
- **83,3%** dos serviços são **gratuitos** ao usuário, sem cobrança de nenhuma taxa.
- São necessárias, em média, de **1 a 2 interações** do usuário com o órgão para concretizar um serviço.
- Em **66,7%** dos serviços a satisfação do usuário é **avaliada**.
- Os principais documentos que o usuário precisa apresentar para concretizar um serviço do órgão são: **“Carteira de identidade”, “Certidão de casamento” e “CPF”**.

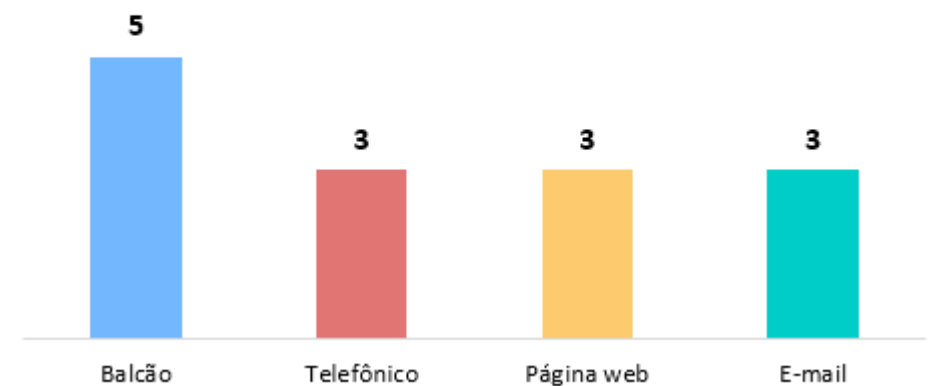
## Ferramentas mais desejadas

1. Formulário eletrônico para requisição de serviços - **66,7%**
2. Avaliação eletrônica pelo (a) usuário (a)—**50%**
3. Solução de autenticação digital—**33,3%**

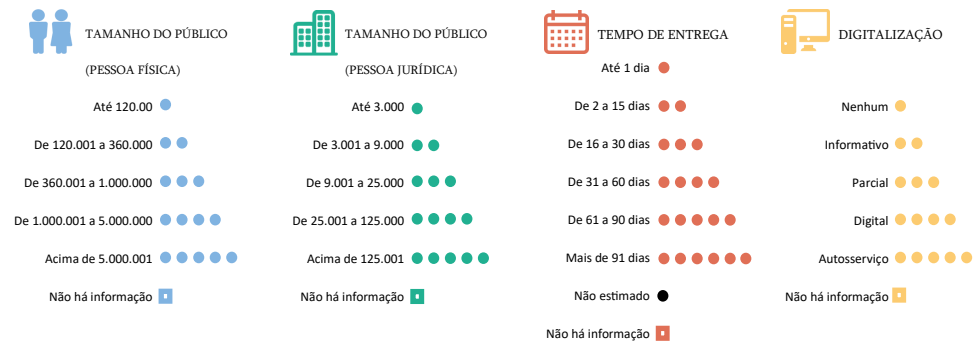
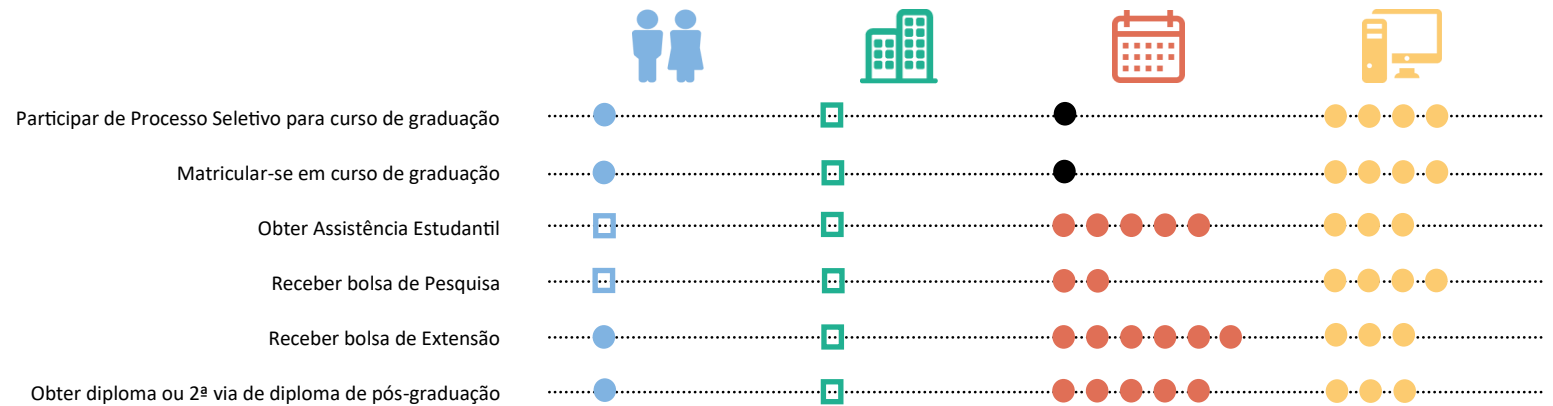
## Estágio de Digitalização dos Serviços



## Principais Canais de Interação com Usuários(as)



# Universidade Federal de Campina Grande



137

Universidade Federal de Ciências da Saúde de Porto

Alegre

UFCSPA

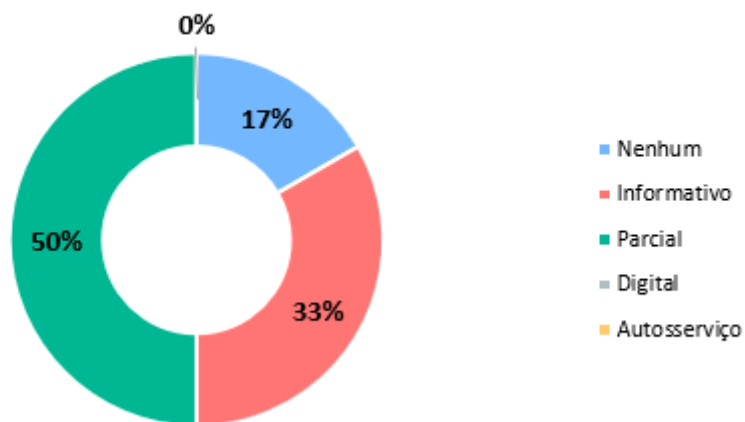
# Universidade Federal de Ciências da Saúde de Porto Alegre

- 6 serviços públicos de atendimento prestados.
- **Cidadãos e famílias** são o público alvo mais frequente, atendidos por **66,7%** dos serviços.
- Em **66,7 %** dos serviços a **execução** é realizada inteiramente pelo órgão.
- **Todos** os serviços são **gratuitos** ao usuário, sem cobrança de nenhuma taxa.
- São necessárias, em média, de **1 a 2 interações** do usuário com o órgão para concretizar um serviço.
- Em **16,7%** dos serviços a satisfação do usuário é **avaliada**.
- Os principais documentos que o usuário precisa apresentar para concretizar um serviço do órgão são: **“Carteira de identidade”, “Certidão de casamento”, “Certidão de nascimento”, “Comprovante de endereço/residência” e “CPF”**.

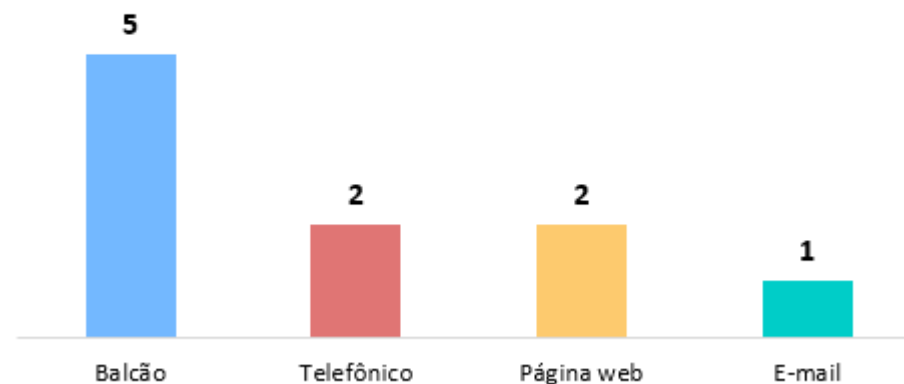
## Ferramentas mais desejadas

1. Formulário eletrônico para requisição de serviços - **80%**
2. Solução de autenticação digital—**80%**
3. Avaliação eletrônica pelo (a) usuário (a)—**60%**

## Estágio de Digitalização dos Serviços

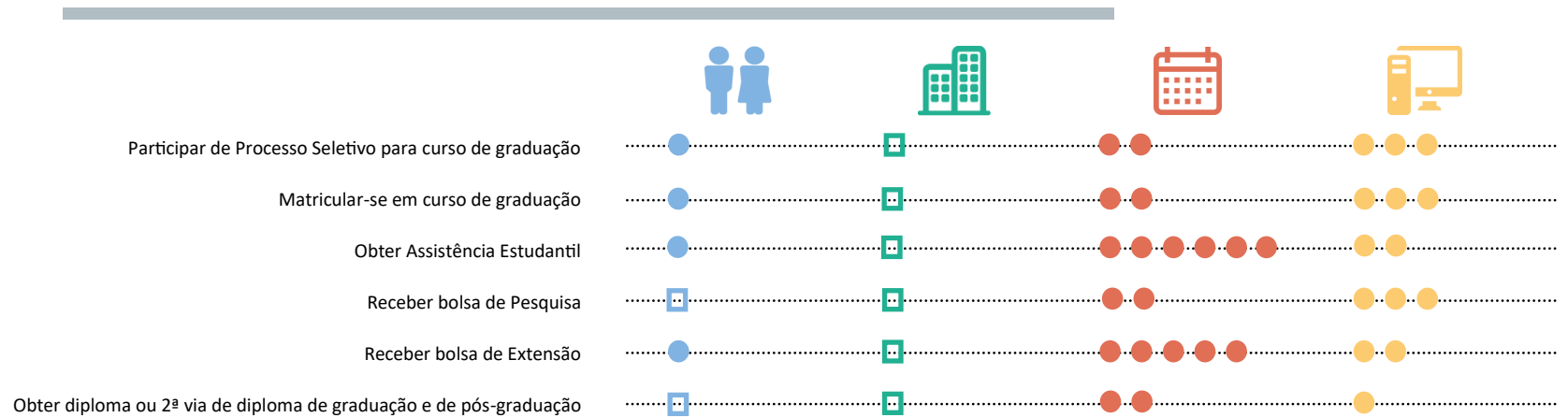


## Principais Canais de Interação com Usuários(as)





# Universidade Federal de Ciências da Saúde de Porto Alegre



138

Universidade Federal de Goiás

UFG

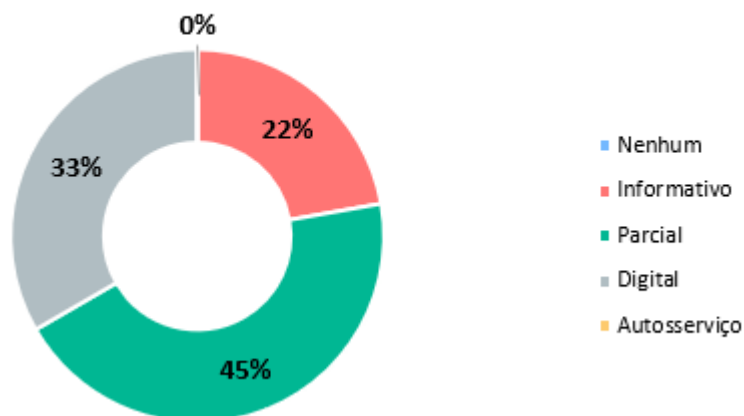
# Universidade Federal de Goiás

- 9 serviços públicos de atendimento prestados.
- **Cidadãos e famílias** são o público alvo mais frequente, atendidos por **44,4%** dos serviços.
- Em **77,8 %** dos serviços a **execução** é realizada inteiramente pelo órgão.
- **88,9%** dos serviços são **gratuitos** ao usuário, sem cobrança de nenhuma taxa.
- São necessárias, em média, **3 interações** do usuário com o órgão para concretizar um serviço.
- Em **22,2%** dos serviços a satisfação do usuário é **avaliada**.
- Os principais documentos que o usuário precisa apresentar para concretizar um serviço do órgão são: “Carteira de identidade”, “CPF”, “Carteira de identidade de estrangeiro” e “Certidão de casamento”, “.

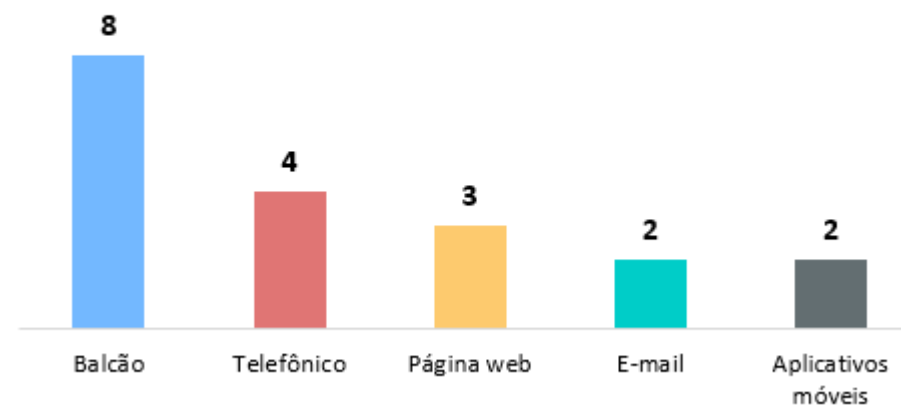
## Ferramentas mais desejadas

1. Solução de autenticação digital - **33,3%**
2. Avaliação eletrônica pelo (a) usuário (a)—**33,3%**
3. Formulário eletrônico para requisição de serviços—**22,2%**

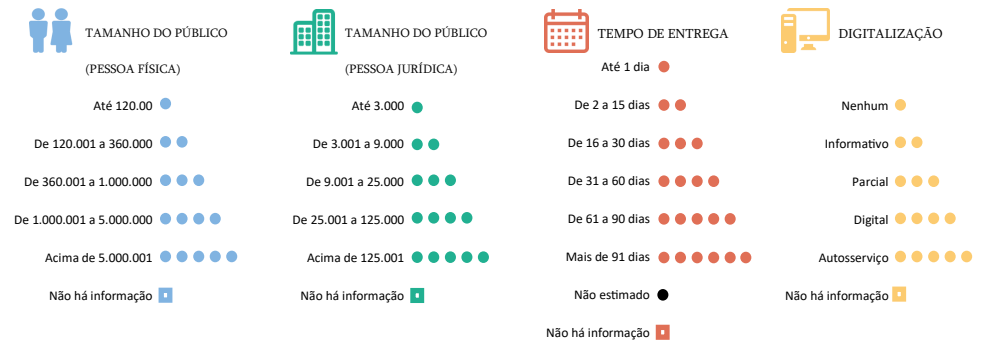
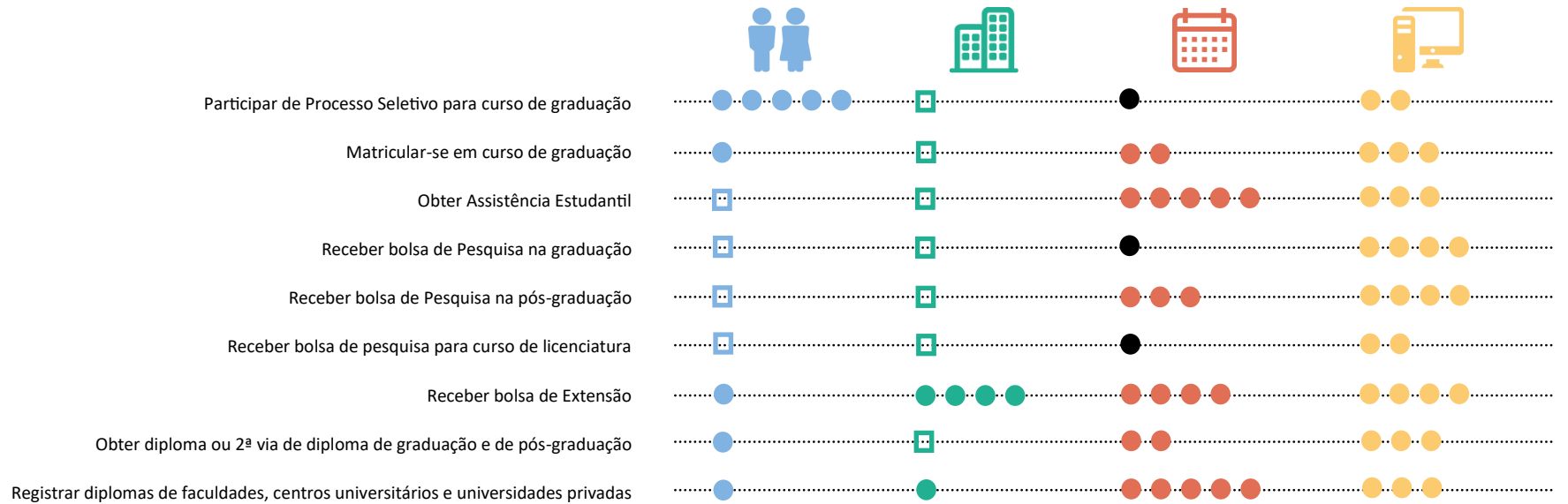
## Estágio de Digitalização dos Serviços



## Principais Canais de Interação com Usuários(as)



# Universidade Federal de Goiás



139

Universidade Federal de Itajubá

UNIFEI

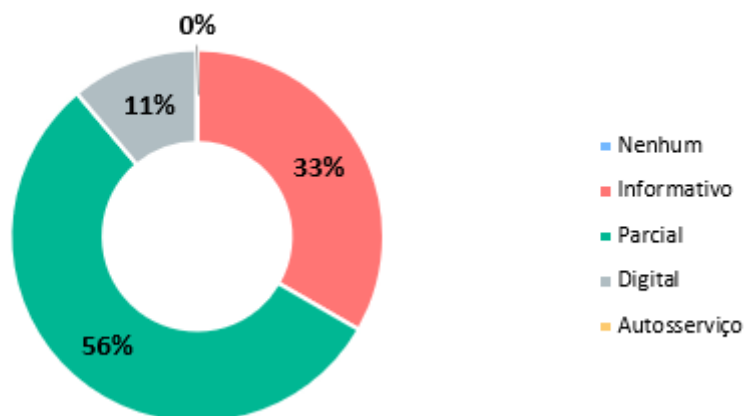
# Universidade Federal de Itajubá

- 9 serviços públicos de atendimento prestados.
- **Cidadãos e famílias** são o público alvo mais frequente, atendidos por **77,8%** dos serviços.
- Em **66,7%** dos serviços a **execução** é realizada inteiramente pelo órgão.
- **55,6%** dos serviços são **gratuitos** ao usuário, sem cobrança de nenhuma taxa.
- São necessárias, em média, de **1 a 2 interações** do usuário com o órgão para concretizar um serviço.
- Em **44,4%** dos serviços a satisfação do usuário é **avaliada**.
- Os principais documentos que o usuário precisa apresentar para concretizar um serviço do órgão são: **“Carteira de identidade”, “CPF”, “Carteira de identidade de estrangeiro”, “Certidão de nascimento”, “Certificado de conclusão de curso” e “Comprovante de endereço/residência”.**

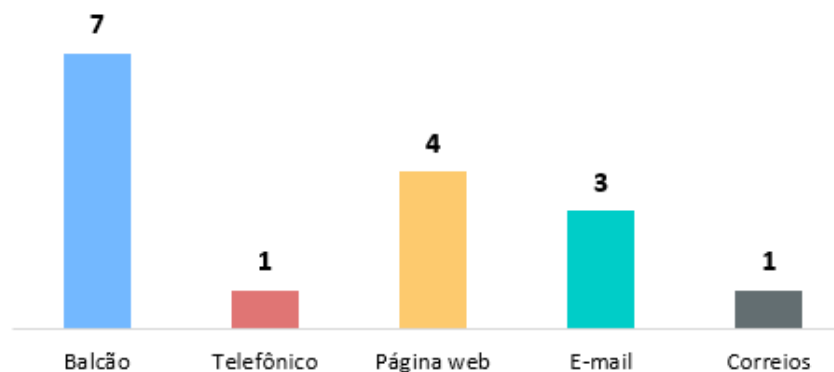
## Ferramentas mais desejadas

1. Solução de autenticação digital - **62,5%**
2. Avaliação eletrônica pelo (a) usuário (a) – **50%**
3. Formulário eletrônico para requisição de serviços – **37,5%**

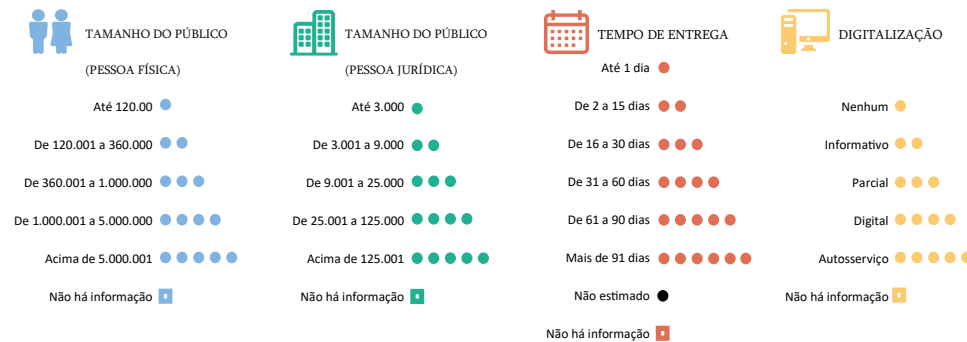
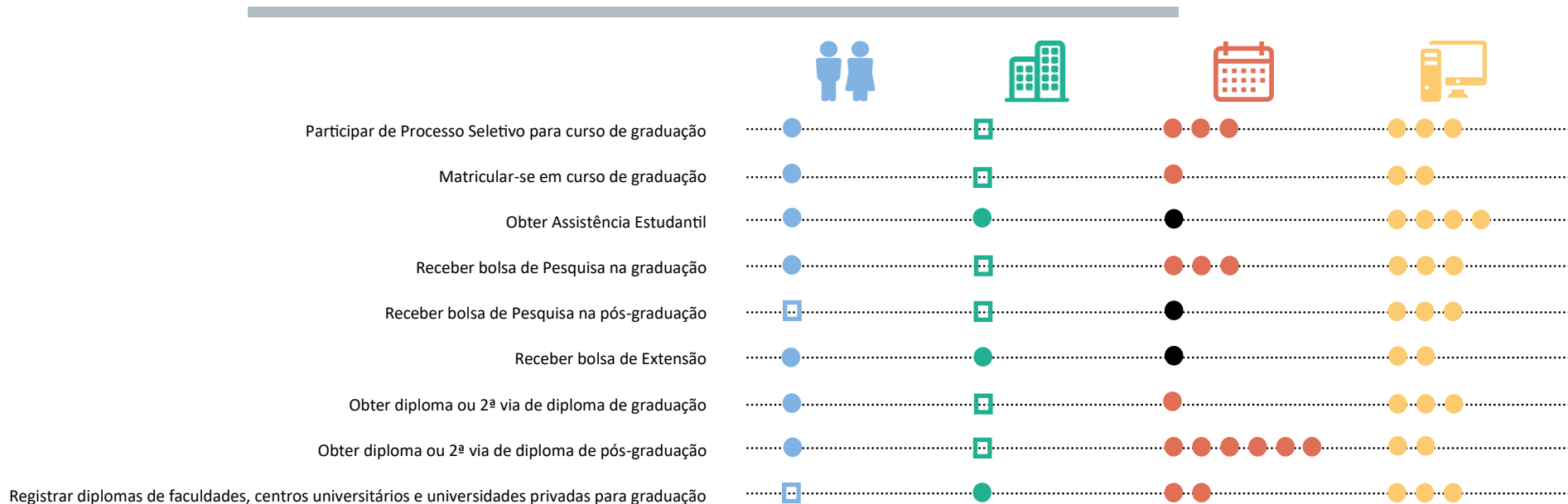
## Estágio de Digitalização dos Serviços



## Principais Canais de Interação com Usuários(as)



# Universidade Federal de Itajubá



140

Universidade Federal de Juiz de Fora

UFJF



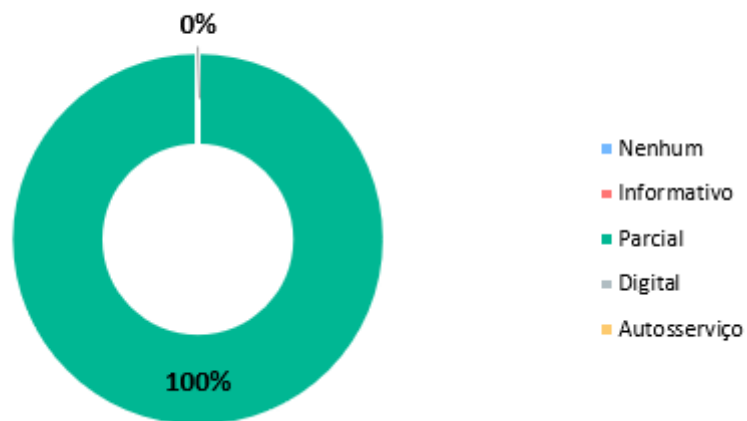
# Universidade Federal de Juiz de Fora

- 7 serviços públicos de atendimento prestados.
- **Cidadãos e famílias** são o público alvo mais frequente, atendidos por **71,4%** dos serviços.
- Em **85,7 %** dos serviços a **execução** é realizada inteiramente pelo órgão.
- **85,7%** dos serviços são **gratuitos** ao usuário, sem cobrança de nenhuma taxa.
- São necessárias, em média, de **1 a 2 interações** do usuário com o órgão para concretizar um serviço.
- Em **14,3%** dos serviços a satisfação do usuário é **avaliada**.
- Os principais documentos que o usuário precisa apresentar para concretizar um serviço do órgão são: **“Carteira de identidade”, “Certidão de casamento”, “Certidão de nascimento”, “CPF” e “NIS”**.

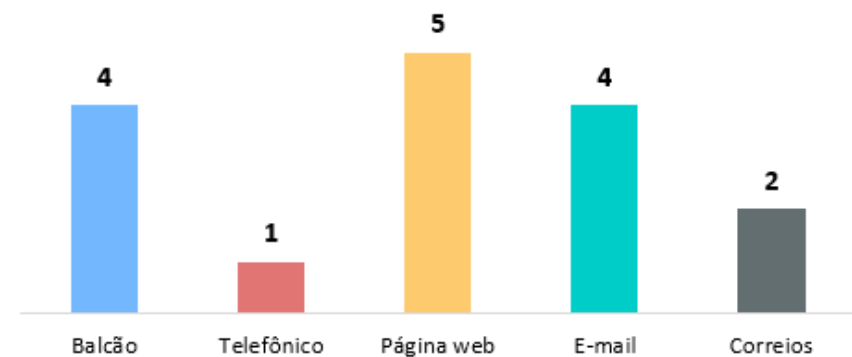
## Ferramentas mais desejadas

1. Ferramenta para agendamento eletrônico - **66,7%**
2. Formulário eletrônico para requisição de serviços—**33,3%**
3. Solução de autenticação digital e Avaliação eletrônica pelo (a) usuário (a)— **33,3%**

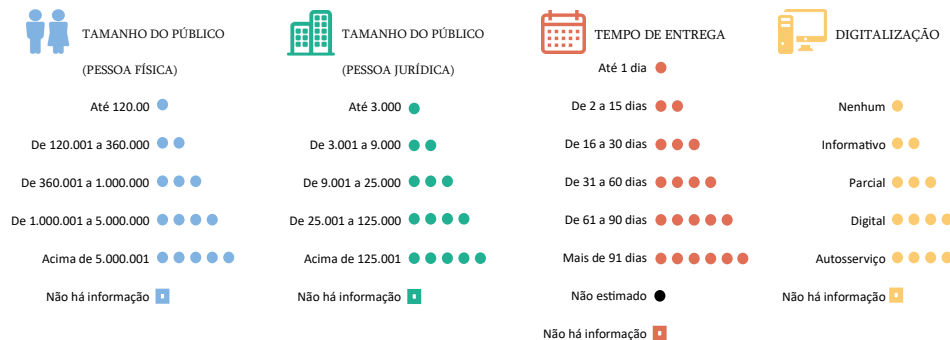
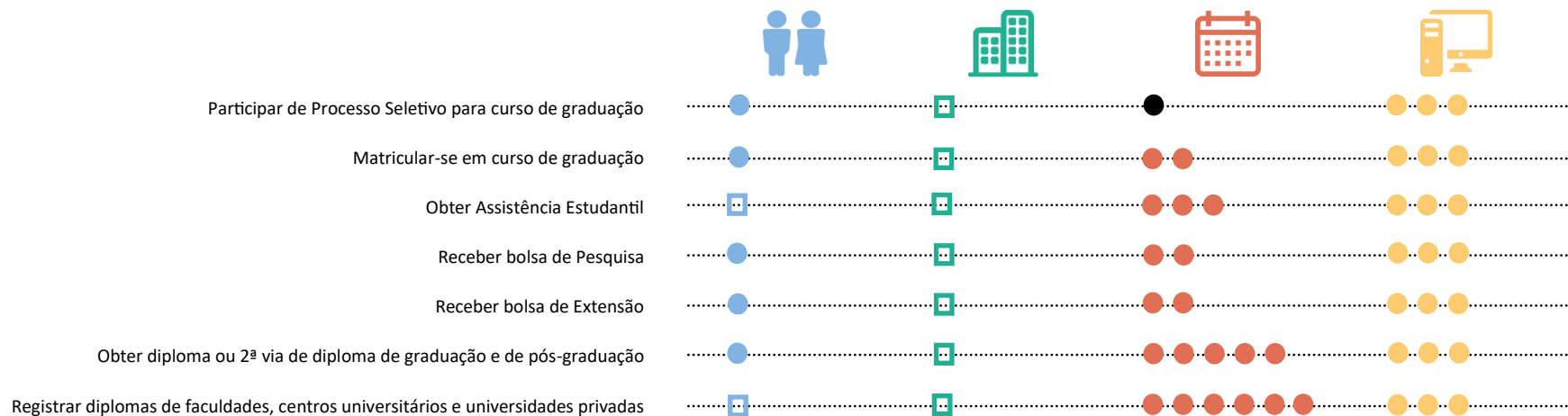
## Estágio de Digitalização dos Serviços



## Principais Canais de Interação com Usuários(as)



# Universidade Federal de Juiz de Fora



141

Universidade Federal de Lavras

UFPA

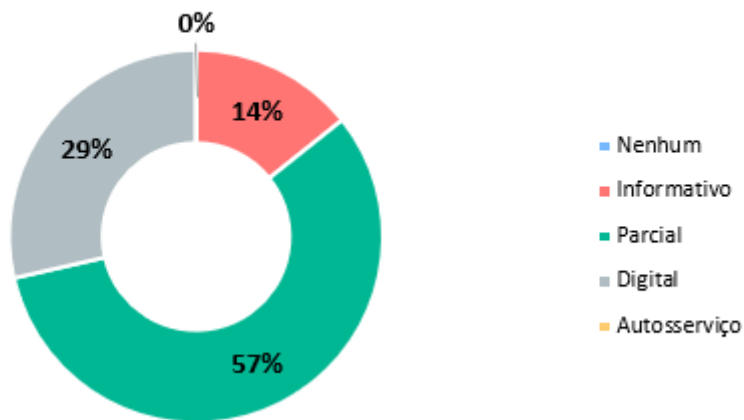
# Universidade Federal de Lavras

- 7 serviços públicos de atendimento prestados.
- **Discentes** são o público alvo mais frequente, atendidos por **71,4%** dos serviços.
- Em **85,7%** dos serviços a **execução** é realizada inteiramente pelo órgão.
- **71,4%** dos serviços são **gratuitos** ao usuário, sem cobrança de nenhuma taxa.
- São necessárias, em média, de **2 a 3 interações** do usuário com o órgão para concretizar um serviço.
- Em **42,9%** dos serviços a satisfação do usuário é **avaliada**.
- Os principais documentos que o usuário precisa apresentar para concretizar um serviço do órgão são: “Carteira de identidade”, “Carteira de identidade de estrangeiro”, “Certidão de casamento”, “Certidão de nascimento” e “CPF”.

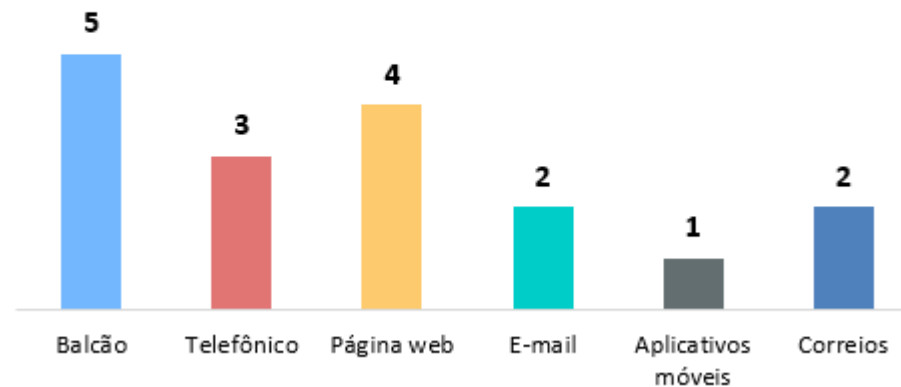
## Ferramentas mais desejadas

1. Formulário eletrônico para requisição de serviços —**40%**
2. Ferramenta para agendamento eletrônico—**40%**
3. Solução de autenticação digital e Avaliação eletrônica pelo (a) usuário (a) — **40%**

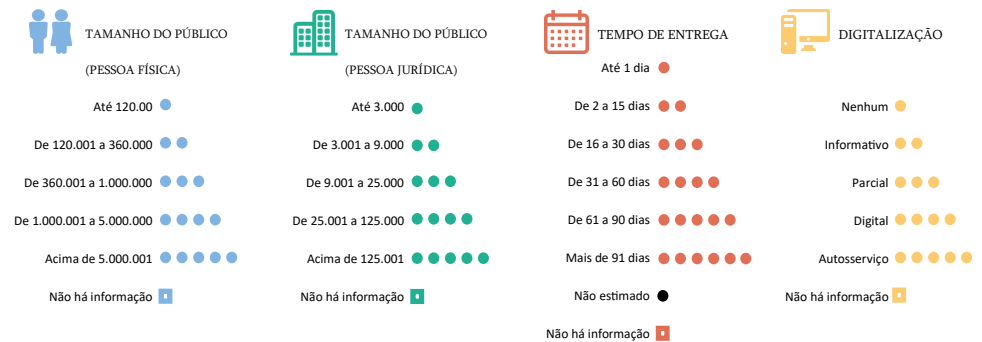
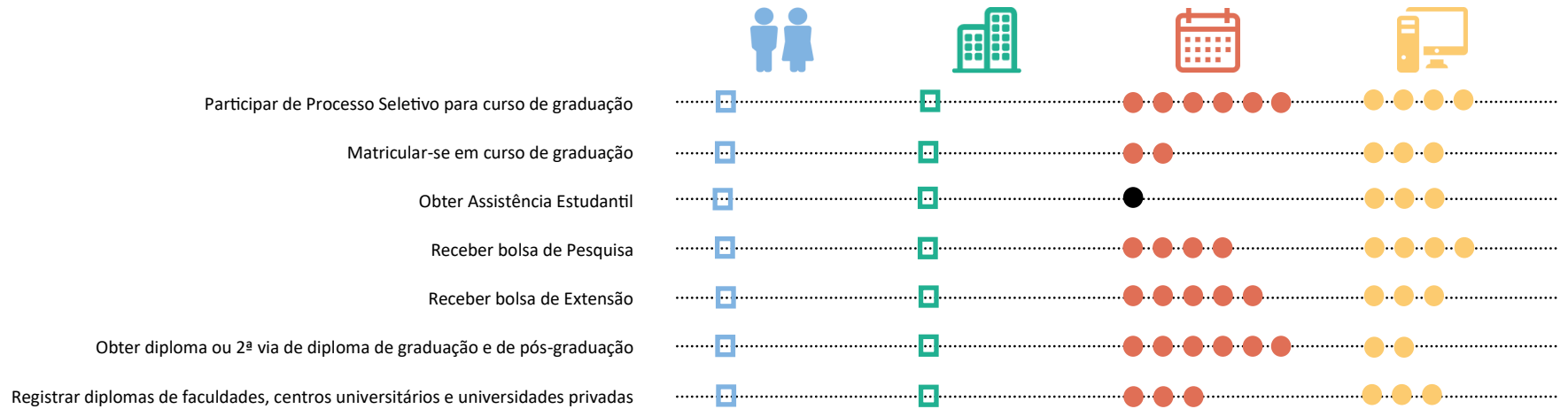
## Estágio de Digitalização dos Serviços



## Principais Canais de Interação com Usuários(as)



# Universidade Federal de Lavras



142

Universidade Federal de Mato Grosso

UFMT

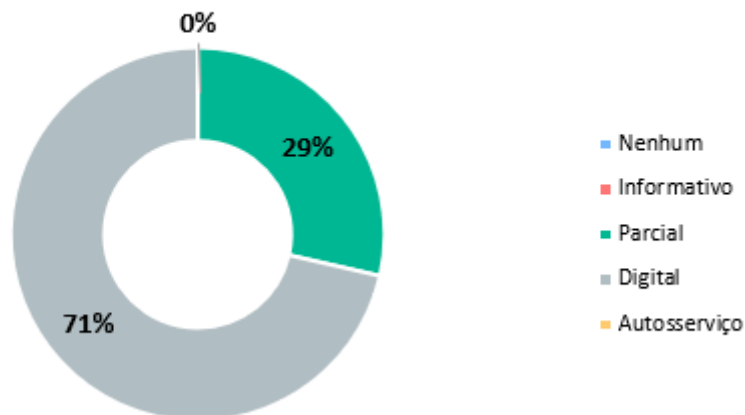
# Universidade Federal de Mato Grosso

- 7 serviços públicos de atendimento prestados.
- **Cidadãos e famílias** são o público alvo mais frequente, atendidos por **todos** os serviços.
- Em **57,1 %** dos serviços a **execução** é realizada inteiramente pelo órgão.
- **85,7%** dos serviços são **gratuitos** ao usuário, sem cobrança de nenhuma taxa.
- São necessárias, em média, de **1 a 2 interações** do usuário com o órgão para concretizar um serviço.
- Em **28,6%** dos serviços a satisfação do usuário é **avaliada**.
- Os principais documentos que o usuário precisa apresentar para concretizar um serviço do órgão são: **“Carteira de identidade”, “Comprovante de endereço/residência”, “Certidão de casamento”, “Certificado de conclusão de curso”, “Comprovante de quitação eleitoral”, “CPF” e “Diploma”.**

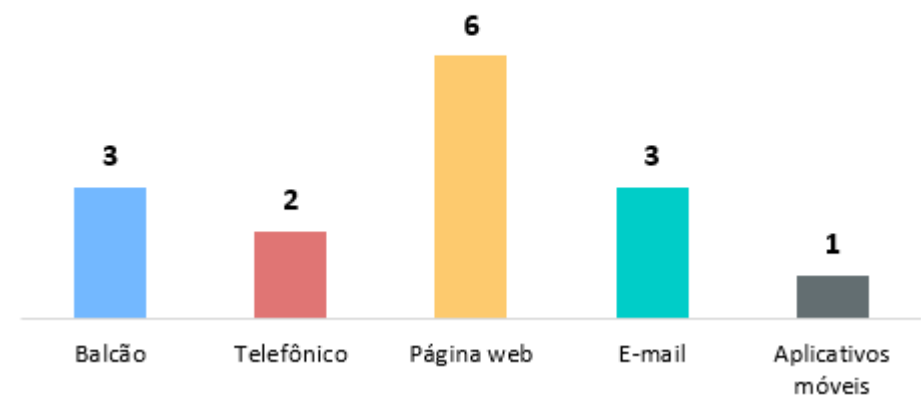
## Ferramentas mais desejadas

1. Solução de autenticação digital - **42,9%**  
Solução de call-center (atendimento telefônico) - **42,9%**  
Central de notificações (SMS, push etc.) - **42,9%**  
Avaliação eletrônica pelo (a) usuário (a) - **42,9%**

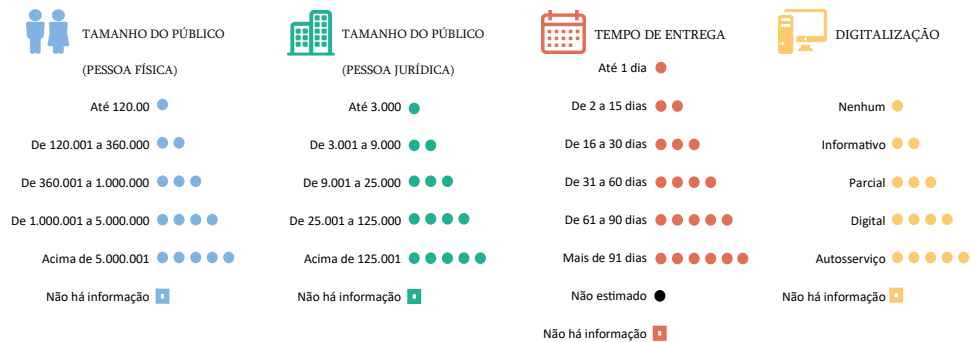
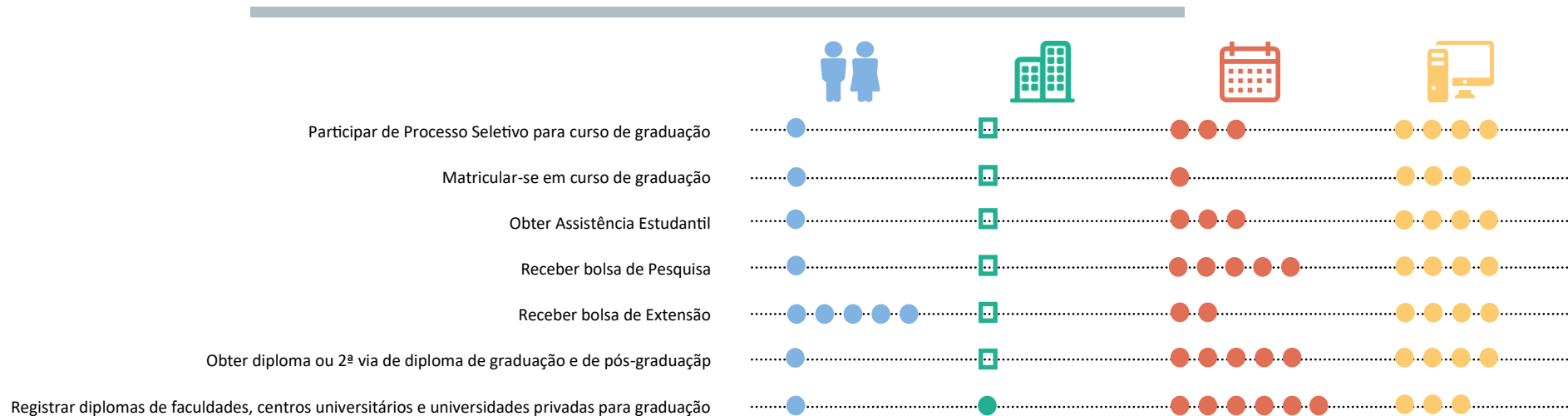
## Estágio de Digitalização dos Serviços



## Principais Canais de Interação com Usuários(as)



# Universidade Federal de Mato Grosso





143

Universidade Federal de Mato Grosso do Sul

UFMS

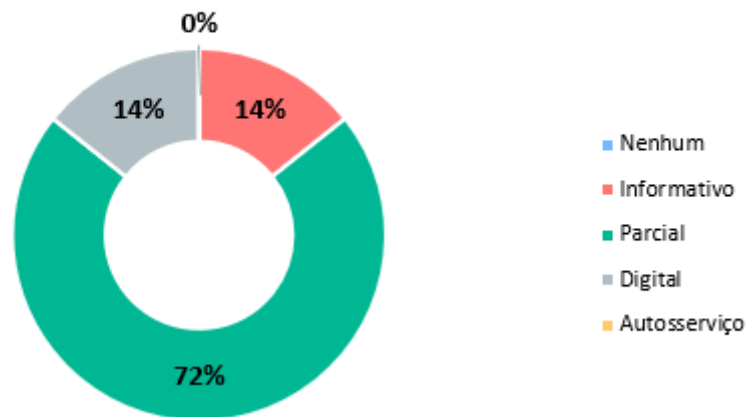
# Universidade Federal de Mato Grosso do Sul

- 7 serviços públicos de atendimento prestados.
- Cidadãos e famílias são o público alvo mais frequente, atendidos por **71,4%** dos serviços.
- Em **71,4%** dos serviços a **execução** é realizada pelo órgão, enquanto outras são executadas por outros (órgãos, entidades.).
- **71,4%** dos serviços são **gratuitos** ao usuário, sem cobrança de nenhuma taxa.
- São necessárias, em média, de **2 interações** do usuário com o órgão para concretizar um serviço.
- Em **100%** dos serviços a satisfação do usuário é **não é avaliada**.
- Os principais documentos que o usuário precisa apresentar para concretizar um serviço do órgão são: “Carteira de identidade”, “Certidão de casamento” e “CPF”.

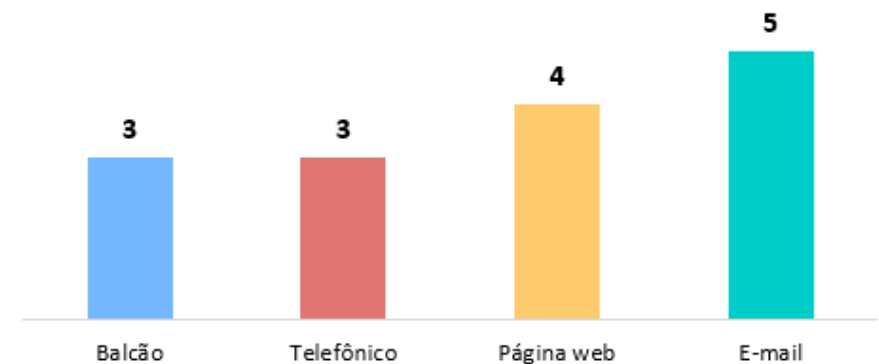
## Ferramentas mais desejadas

1. Solução de autenticação digital –**71,4%**
2. Central de notificações (SMS, push, etc) - **42,9%**
3. Formulário eletrônico para requisição de serviços - **42,9%**

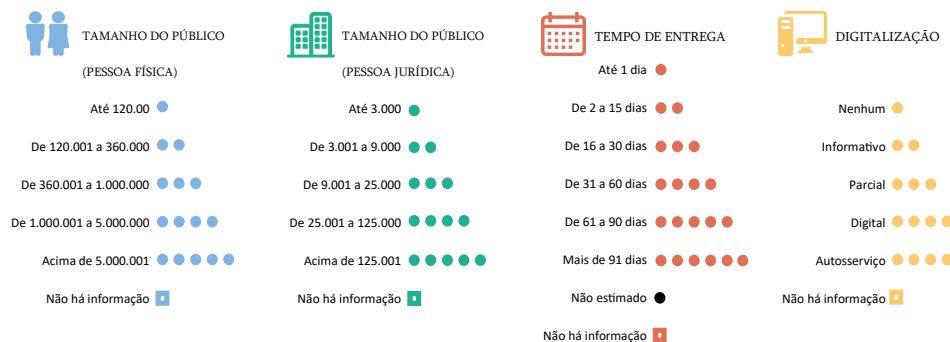
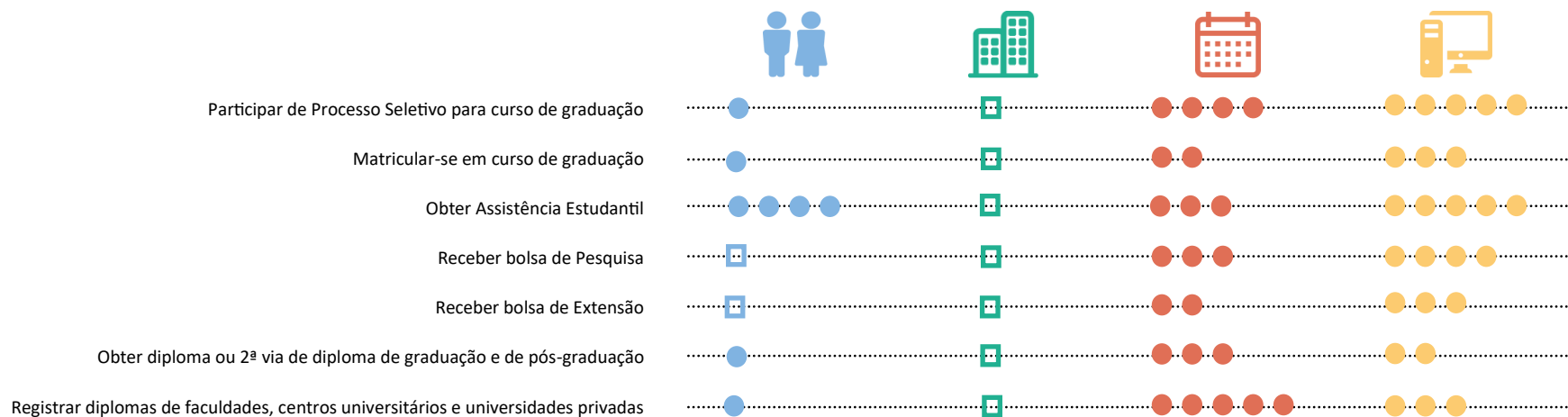
## Estágio de Digitalização dos Serviços



## Principais Canais de Interação com Usuários(as)



# Universidade Federal de Mato Grosso do Sul



144

Universidade Federal de Minas Gerais

UFMG

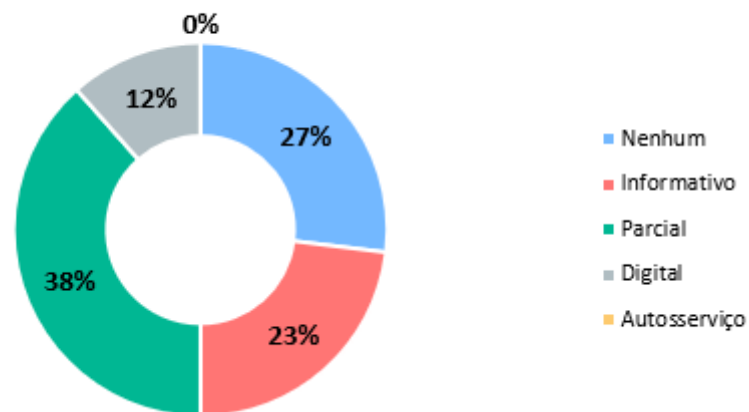
# Universidade Federal de Minas Gerais

- 26 serviços públicos de atendimento prestados.
- **Cidadãos e famílias** são o público alvo mais frequente, atendidos por **84,6%** dos serviços.
- Em **42,3 %** dos serviços a **execução** é realizada inteiramente pelo órgão.
- **57,7%** dos serviços são **gratuitos** ao usuário, sem cobrança de nenhuma taxa.
- São necessárias, em média, **2 interações** do usuário com o órgão para concretizar um serviço.
- Em **15,4%** dos serviços a satisfação do usuário é **avaliada**.
- Os principais documentos que o usuário precisa apresentar para concretizar um serviço do órgão são: **“Carteira de identidade”, “CPF”, “Certidão de casamento” e “Certidão de nascimento”**.

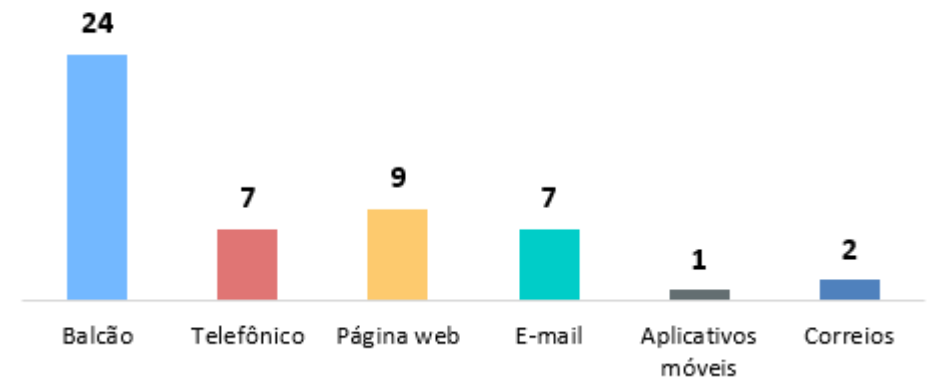
## Ferramentas mais desejadas

1. Formulário eletrônico para requisição de serviços - **76%**
2. Solução de autenticação digital—**68%**
3. Meio de pagamento eletrônico (no formato e-commerce) – **36%**

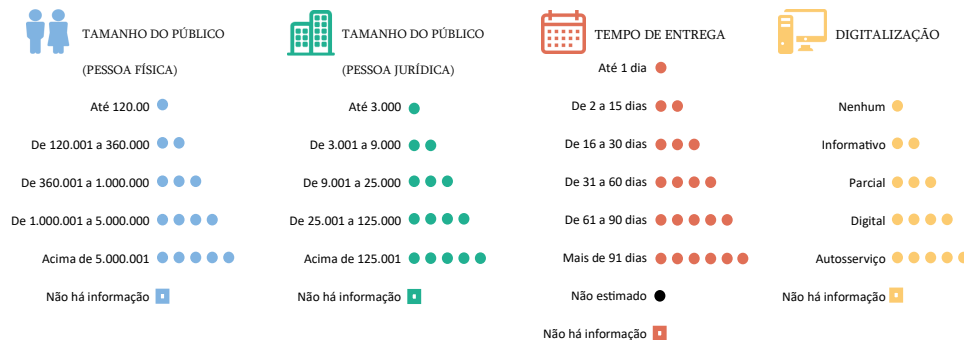
## Estágio de Digitalização dos Serviços



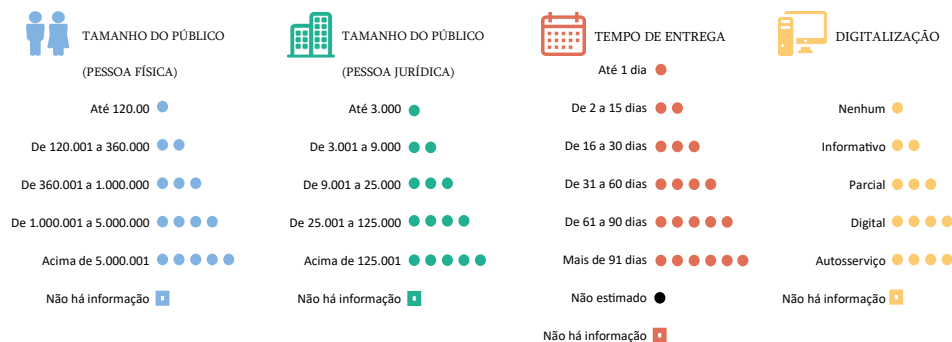
## Principais Canais de Interação com Usuários(as)



# Universidade Federal de Minas Gerais



# Universidade Federal de Minas Gerais



145

Universidade Federal de Ouro Preto

UFOP



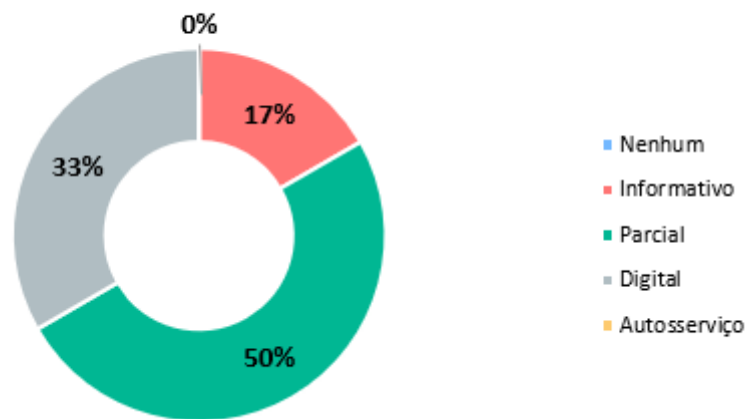
# Universidade Federal de Ouro Preto

- 6 serviços públicos de atendimento prestados.
- **Cidadãos e famílias** são o público alvo mais frequente, atendidos por **50%** dos serviços.
- Em **33,3%** dos serviços a **execução** é realizada inteiramente pelo órgão.
- **83,3%** dos serviços são **gratuitos** ao usuário, sem cobrança de nenhuma taxa.
- São necessárias, em média, de **2 a 3 interações** do usuário com o órgão para concretizar um serviço.
- Em **16,7%** dos serviços a satisfação do usuário é **avaliada**.
- Os principais documentos que o usuário precisa apresentar para concretizar um serviço do órgão são: **“Carteira de identidade”** e **“CPF”**.

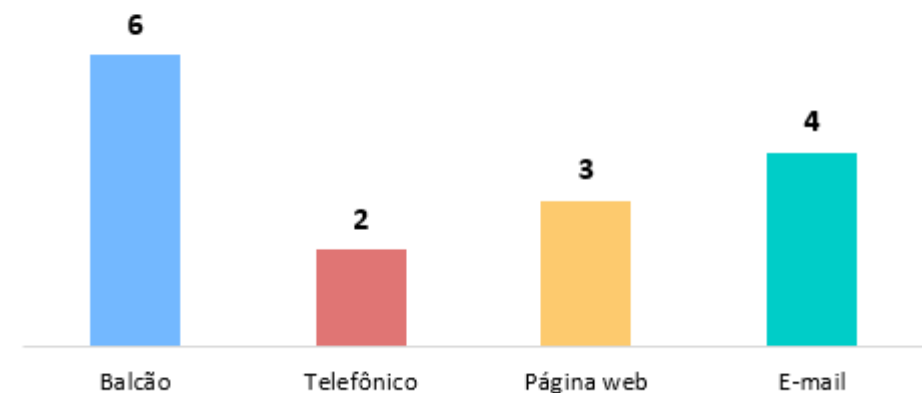
## Ferramentas mais desejadas

1. Solução de autenticação digital - **66,7%**
2. Avaliação eletrônica pelo (a) usuário (a)—**66,7%**

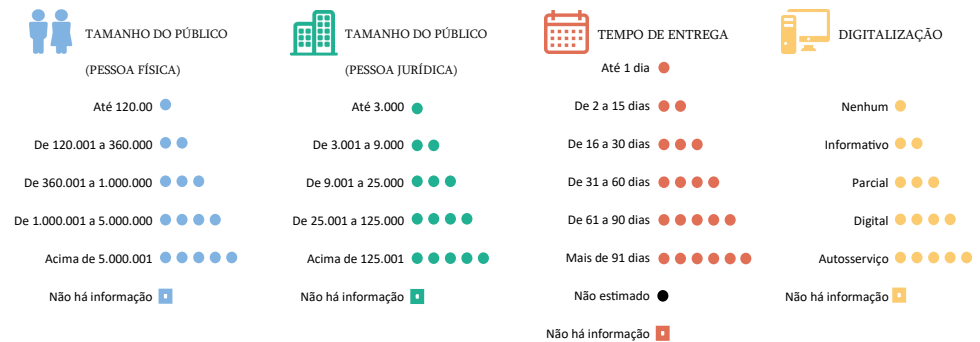
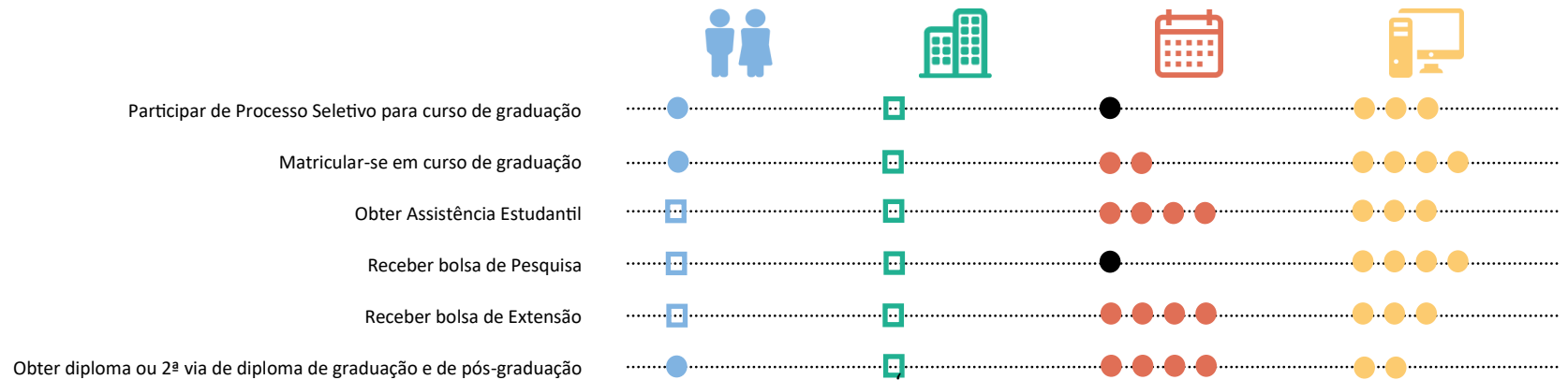
## Estágio de Digitalização dos Serviços



## Principais Canais de Interação com Usuários(as)



# Universidade Federal de Ouro Preto



146

Universidade Federal de Pelotas

UFPEL

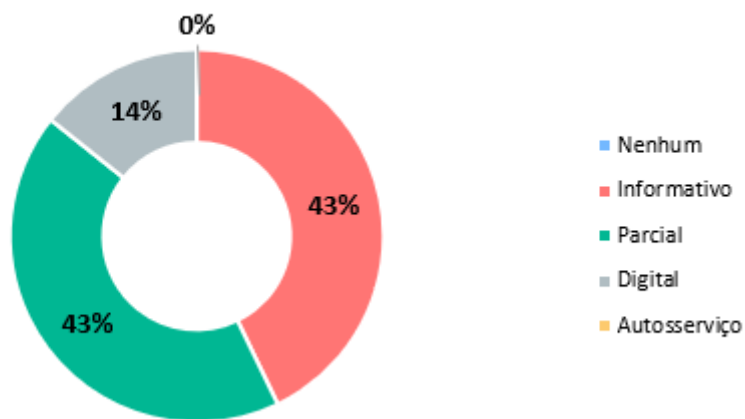
# Universidade Federal de Pelotas

- 7 serviços públicos de atendimento prestados.
- **Cidadãos e famílias** são o público alvo mais frequente, atendidos por **71,4%** dos serviços.
- Em **57,1%** dos serviços a **execução** é realizada inteiramente pelo órgão.
- **71,4%** dos serviços são **gratuitos** ao usuário, sem cobrança de nenhuma taxa.
- São necessárias, em média, de **1 a 3 interações** do usuário com o órgão para concretizar um serviço.
- Em **28,6%** dos serviços a satisfação do usuário é **avaliada**.
- Os principais documentos que o usuário precisa apresentar para concretizar um serviço do órgão são: **“Carteira de Identidade”, “CPF”, “Certidão de casamento”, “Carteira de identidade de estrangeiro” e “Certificado de conclusão de curso”**.

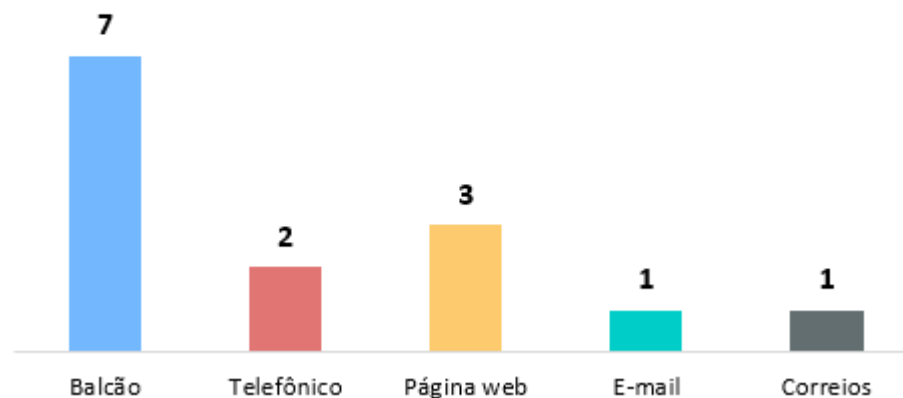
## Ferramentas mais desejadas

1. Formulário eletrônico para requisição de serviços - **71,4%**
2. Avaliação eletrônica pelo (a) usuário (a) - **57,1%**
3. Solução de autenticação digital - **57,1%**

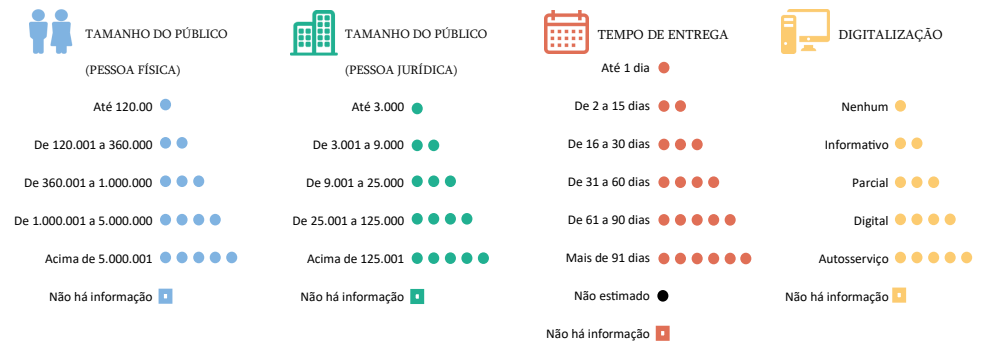
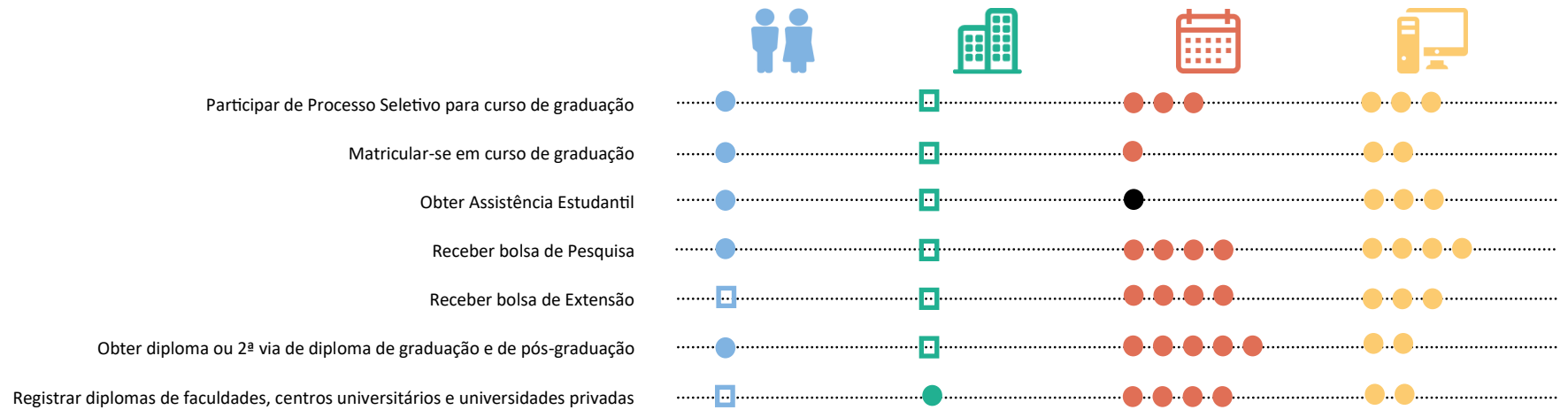
## Estágio de Digitalização dos Serviços



## Principais Canais de Interação com Usuários(as)



# Universidade Federal de Pelotas



147

Universidade Federal de Pernambuco

UFPE

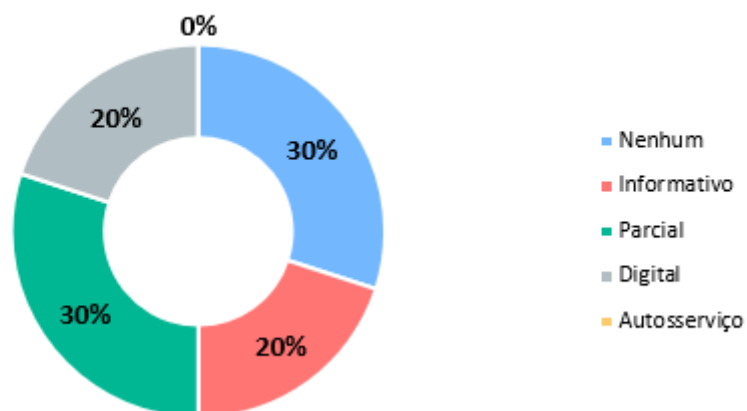
# Universidade Federal de Pernambuco

- 10 serviços públicos de atendimento prestados.
- **Cidadãos e famílias** são o público alvo mais frequente, atendidos por **70,0%** dos serviços.
- Em **80,0%** dos serviços a **execução** é realizada inteiramente pelo órgão.
- **60,0%** dos serviços são **gratuitos** ao usuário, sem cobrança de nenhuma taxa.
- São necessárias, em média, de **2 a 4 interações** do usuário com o órgão para concretizar um serviço.
- Em **30,0%** dos serviços a satisfação do usuário é **avaliada**.
- Os principais documentos que o usuário precisa apresentar para concretizar um serviço do órgão são: "CPF", "Carteira de Identidade" e "Certidão de casamento", "Certidão de nascimento" e "Certificado de conclusão de curso".

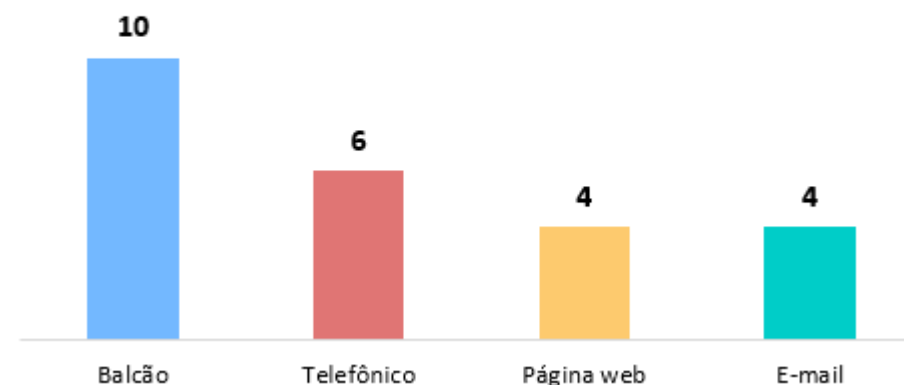
## Ferramentas mais desejadas

1. Formulário eletrônico para requisição de serviços - **50,0%**
2. Ferramenta para agendamento eletrônico s - **40,0%**
3. Solução de autenticação digital - **30,0%**

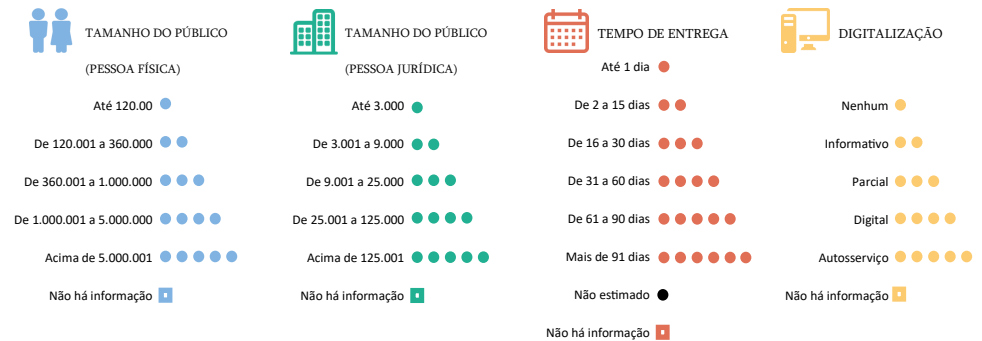
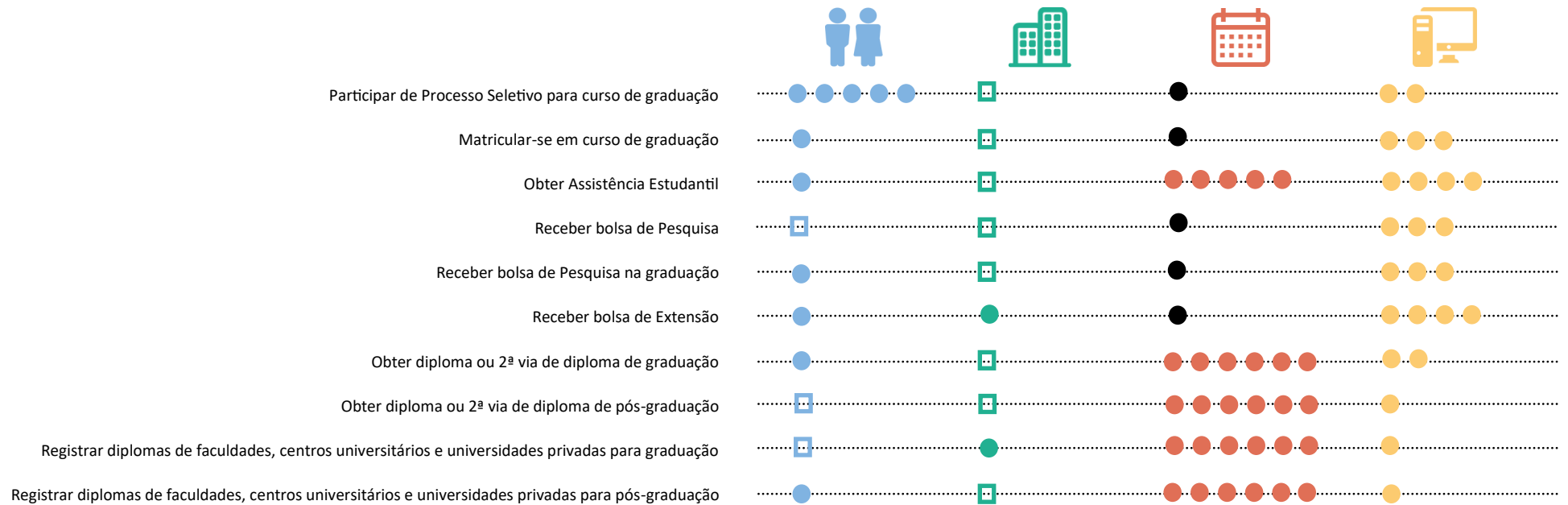
## Estágio de Digitalização dos Serviços



## Principais Canais de Interação com Usuários(as)



# Universidade Federal de Pernambuco





148

Universidade Federal de Rondônia

UNIR

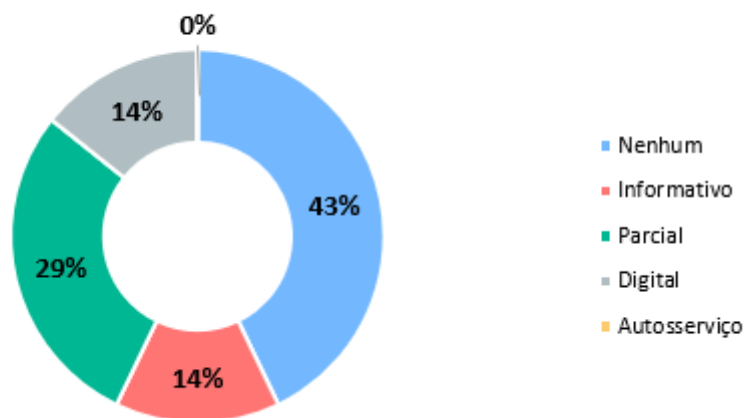
# Universidade Federal de Rondônia

- 7 serviços públicos de atendimento prestados.
- **Cidadãos e famílias** são o público alvo mais frequente, atendidos por **42,9%** dos serviços.
- Em **85,7%** dos serviços a **execução** é realizada inteiramente pelo órgão.
- **100,0%** dos serviços são **gratuitos** ao usuário, sem cobrança de nenhuma taxa.
- São necessárias, em média, **3 interações** do usuário com o órgão para concretizar um serviço.
- Em **14,3%** dos serviços a satisfação do usuário é **avaliada**.
- Os principais documentos que o usuário precisa apresentar para concretizar um serviço do órgão são: **“Carteira de Identidade”, “CPF”, “Comprovante de endereço/residência” e “Certidão de nascimento”**.

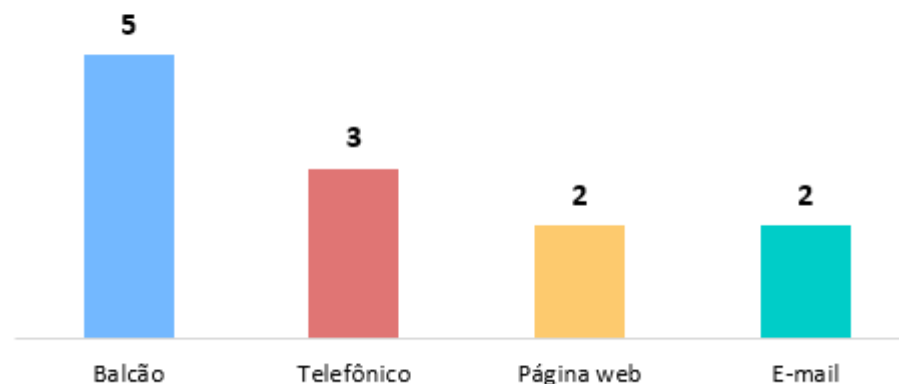
## Ferramentas mais desejadas

1. Formulário eletrônico para requisição de serviços - **71,4%**
2. Solução de autenticação digital - **71,4%**

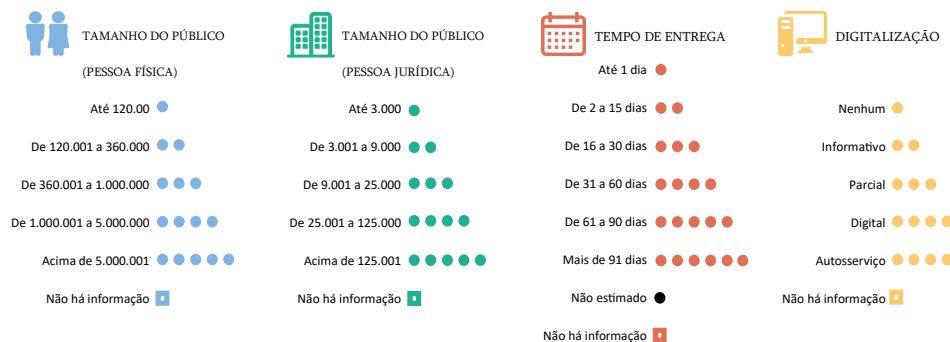
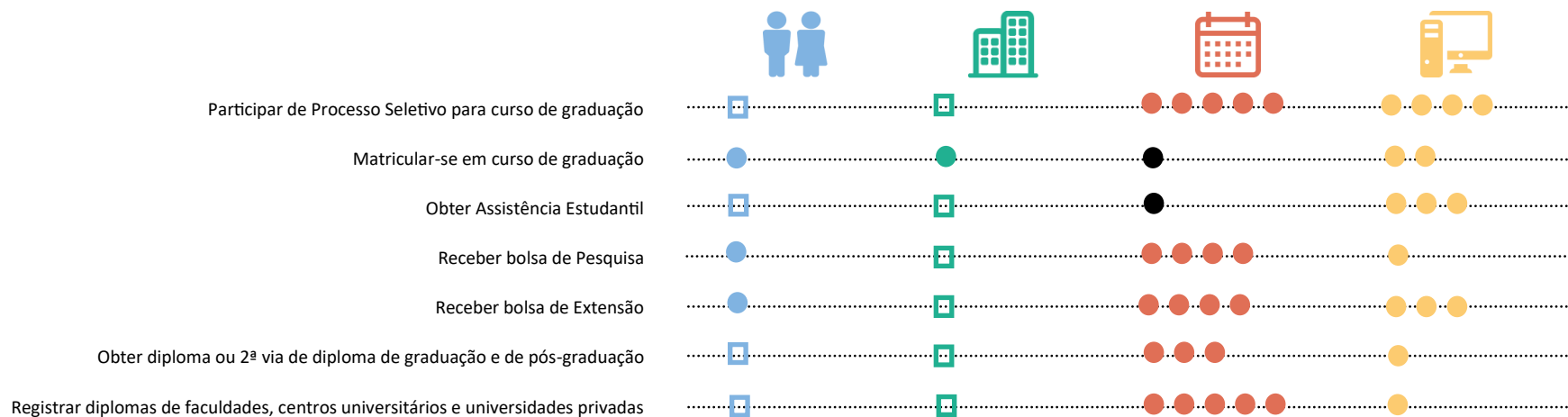
## Estágio de Digitalização dos Serviços



## Principais Canais de Interação com Usuários(as)



# Universidade Federal de Rondônia



149

Universidade Federal de Roraima

UFRR

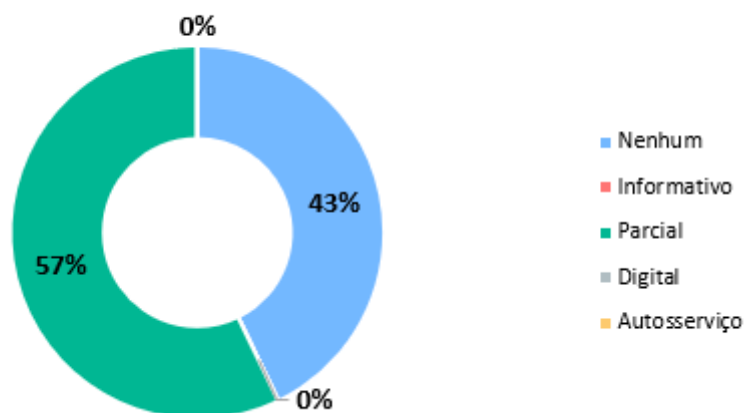
# Universidade Federal de Roraima

- 7 serviços públicos de atendimento prestados.
- **Cidadãos e famílias** são o público alvo mais frequente, atendidos por **42,9%** dos serviços.
- Em **71,4%** dos serviços a **execução** é realizada inteiramente pelo órgão.
- **85,7%** dos serviços são **gratuitos** ao usuário, sem cobrança de nenhuma taxa.
- São necessárias, em média, de **1 a 3 interações** do usuário com o órgão para concretizar um serviço.
- Em **57,1%** dos serviços a satisfação do usuário é **avaliada**.
- Os principais documentos que o usuário precisa apresentar para concretizar um serviço do órgão são: "CPF", "Carteira de Identidade", "Comprovante de endereço/residência", "Certificado de conclusão de curso", e "Comprovante de renda".

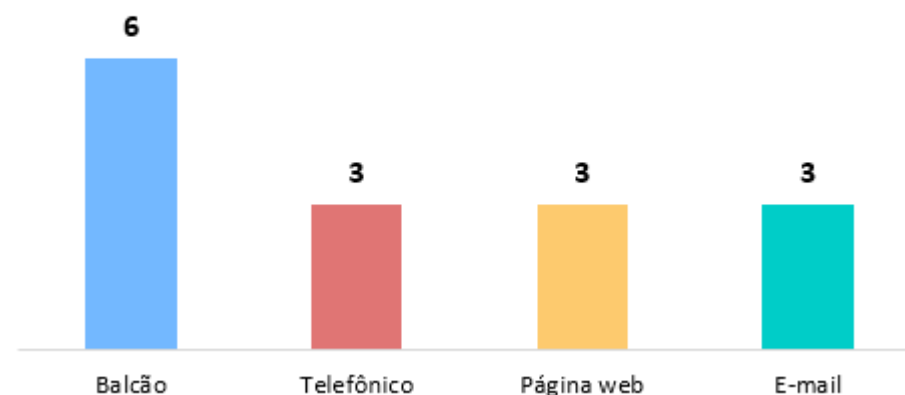
## Ferramentas mais desejadas

1. Formulário eletrônico para requisição de serviços - **71,4%**
2. Ferramenta para agendamento eletrônico - **57,1%**

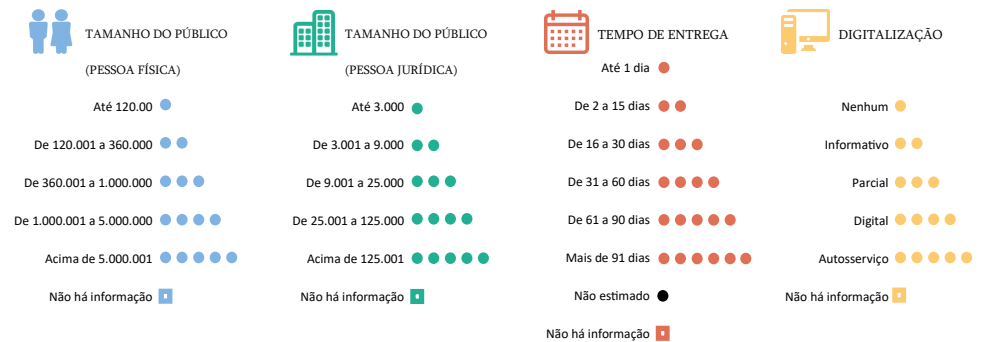
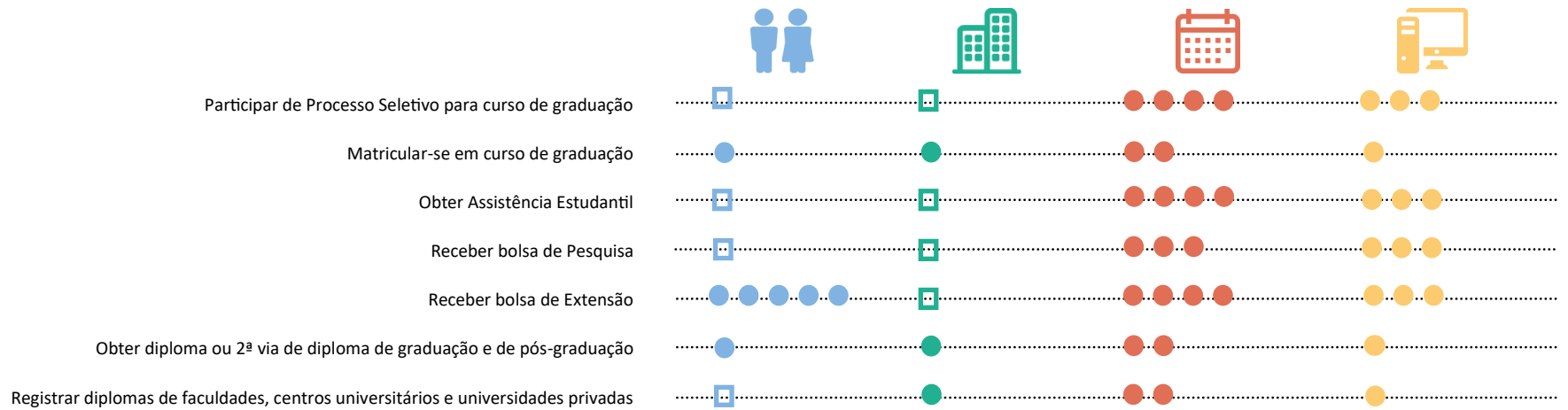
## Estágio de Digitalização dos Serviços



## Principais Canais de Interação com Usuários(as)



# Universidade Federal de Roraima



150

Universidade Federal de Santa Catarina

UFSC

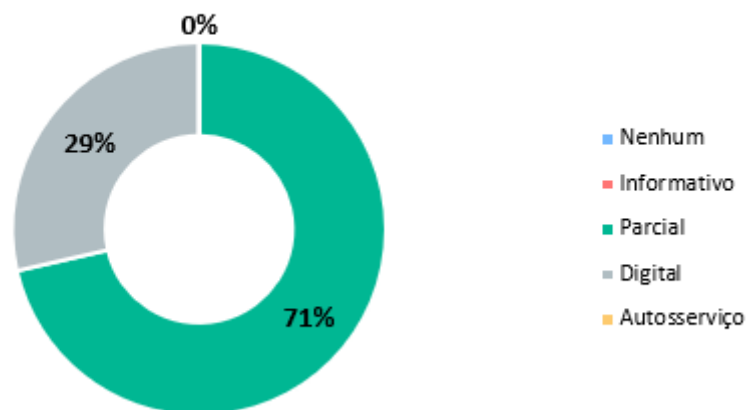
# Universidade Federal de Santa Catarina

- 7 serviços públicos de atendimento prestados.
- **Cidadãos e famílias** são o público alvo mais frequente, atendidos por **42,9%** dos serviços.
- Em **57,1%** dos serviços a **execução** é realizada inteiramente pelo órgão.
- **71,4%** dos serviços são **gratuitos** ao usuário, sem cobrança de nenhuma taxa.
- São necessárias, em média, de **1 a 2 interações** do usuário com o órgão para concretizar um serviço.
- Em **14,3%** dos serviços a satisfação do usuário é **avaliada**.
- Os principais documentos que o usuário precisa apresentar para concretizar um serviço do órgão são: “Carteira de Identidade”, “CPF”, “Certificado de conclusão de curso”, “Diploma”, e “Certidão de nascimento”.

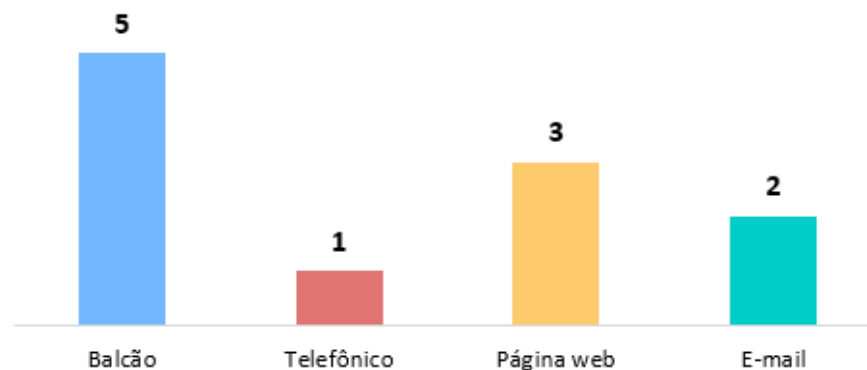
## Ferramentas mais desejadas

1. Formulário eletrônico para requisição de serviços - **42,9%**
2. Ferramenta para agendamento eletrônico - **28,6%**
3. Solução de autenticação digital - **28,6%**

## Estágio de Digitalização dos Serviços

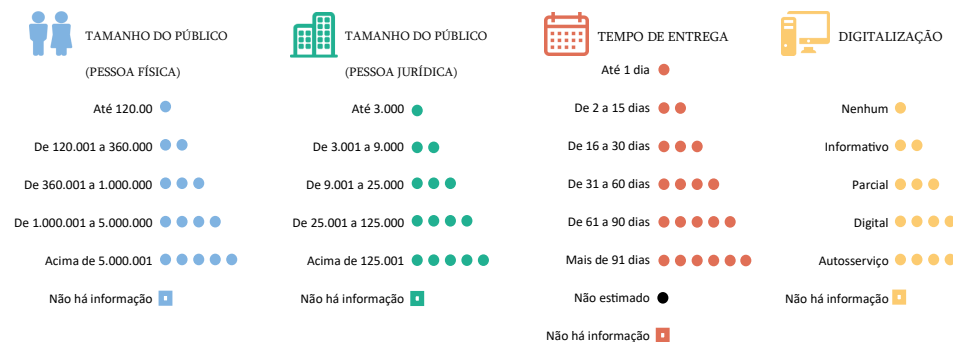
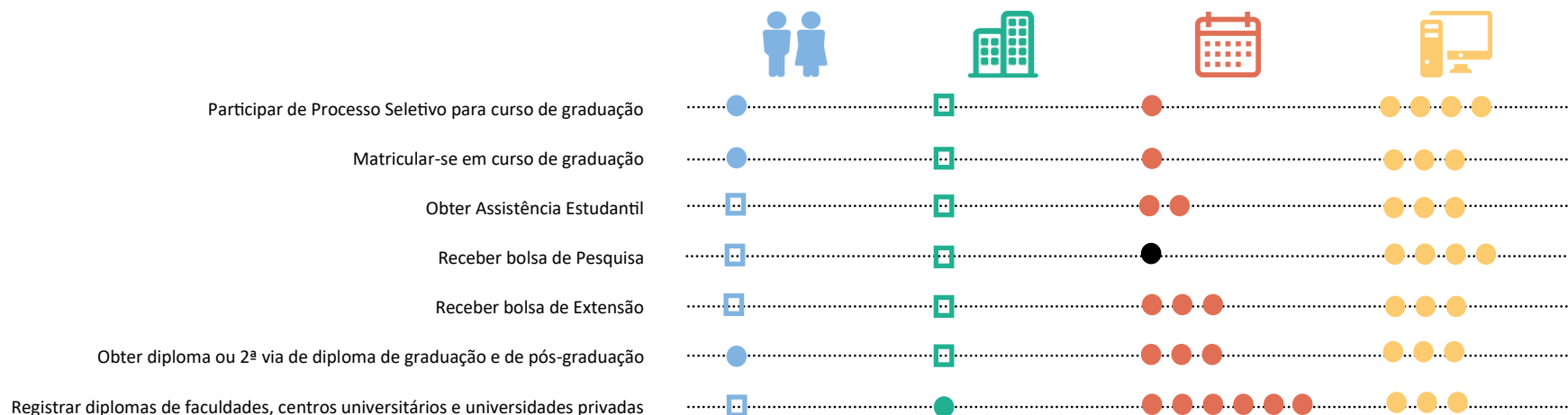


## Principais Canais de Interação com Usuários(as)





# Universidade Federal de Santa Catarina



151

Universidade Federal de Santa Maria

UFSM

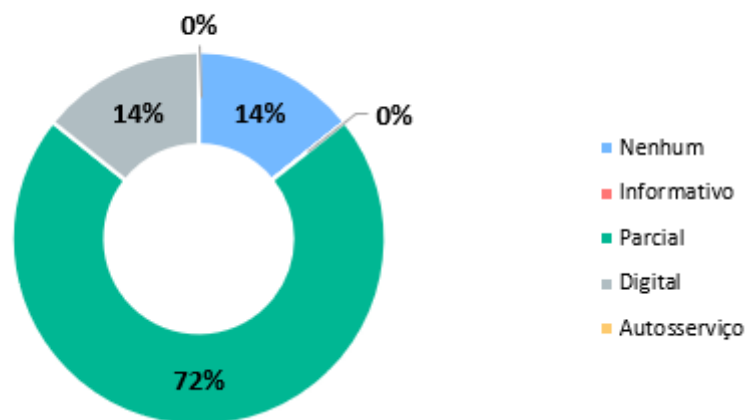
# Universidade Federal de Santa Maria

- 7 serviços públicos de atendimento prestados.
- **Cidadãos e famílias** são o público alvo mais frequente, atendidos por **57,1%** dos serviços.
- Em **71,4%** dos serviços a **execução** é realizada inteiramente pelo órgão.
- **57,1%** dos serviços são **gratuitos** ao usuário, sem cobrança de nenhuma taxa.
- São necessárias, em média, **de 1 a 3 interações** do usuário com o órgão para concretizar um serviço.
- Em **42,9%** dos serviços a satisfação do usuário é **avaliada**.
- Os principais documentos que o usuário precisa apresentar para concretizar um serviço do órgão são: “Carteira de Identidade”, “CPF”, “Comprovante de endereço/residência”, “Certidão de nascimento” e “Passaporte”.

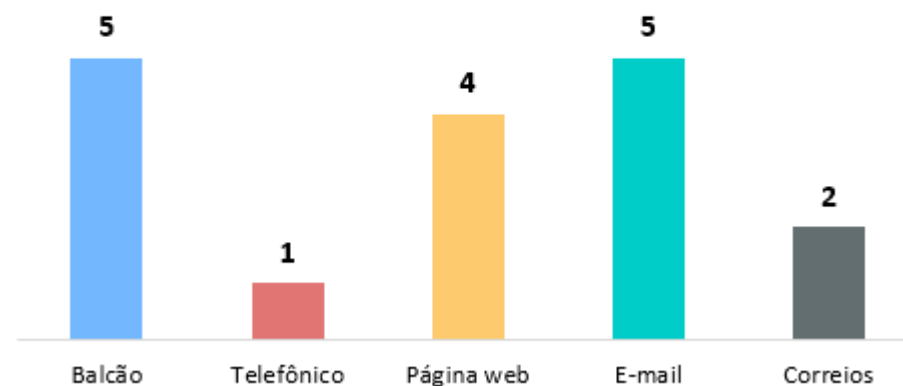
## Ferramentas mais desejadas

1. Formulário eletrônico para requisição de serviços - **57,1%**
2. Solução de autenticação digital - **57,1%**
3. Avaliação eletrônica pelo (a) usuário (a) - **57,1%**

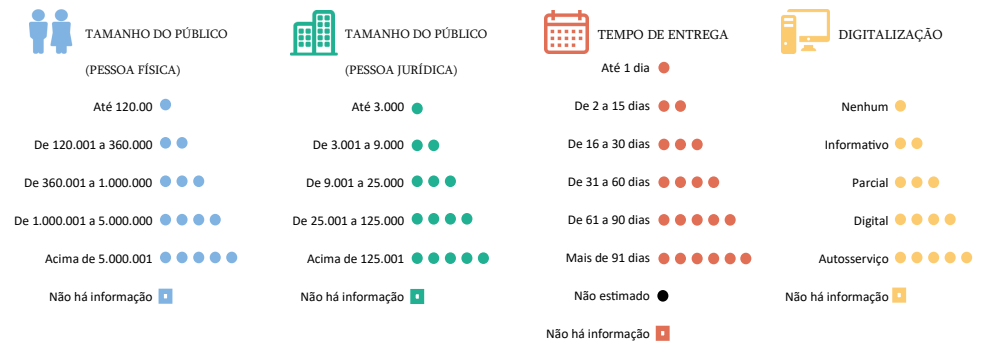
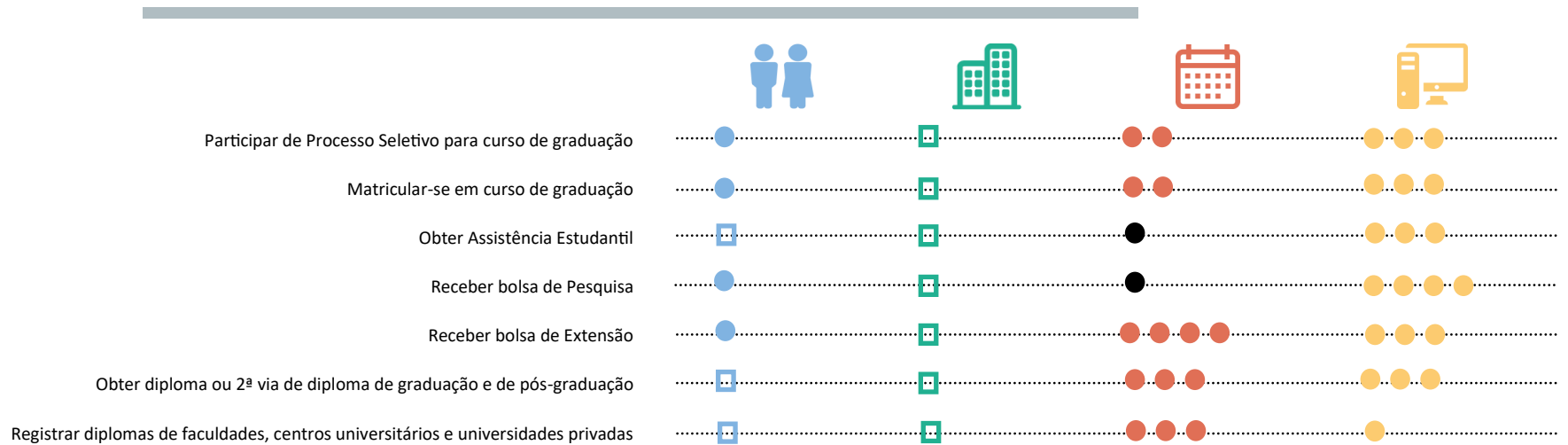
## Estágio de Digitalização dos Serviços



## Principais Canais de Interação com Usuários(as)



# Universidade Federal de Santa Maria



152

Universidade Federal de São Carlos

UFSCAR

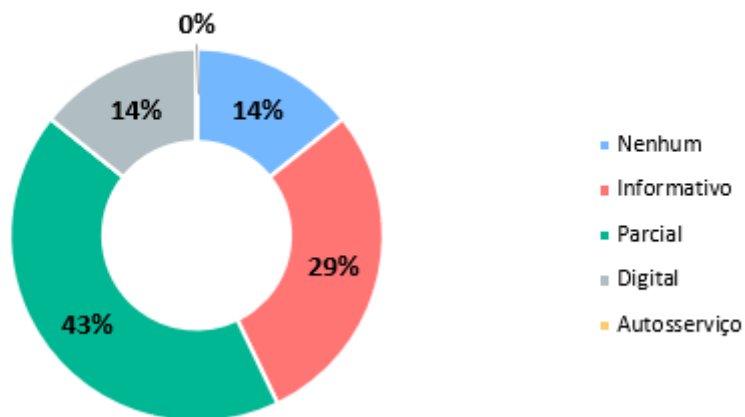
# Universidade Federal de São Carlos

- 7 serviços públicos de atendimento prestados.
- **Cidadãos e famílias** são o público alvo mais frequente, atendidos por **71,4%** dos serviços.
- Em **57,1%** dos serviços a **execução** é realizada inteiramente pelo órgão.
- **85,7%** dos serviços são **gratuitos** ao usuário, sem cobrança de nenhuma taxa.
- São necessárias, em média, **2 interações** do usuário com o órgão para concretizar um serviço.
- Em **nenhum** dos serviços a satisfação do usuário é **avaliada**.
- Os principais documentos que o usuário precisa apresentar para concretizar um serviço do órgão são: **“Carteira de Identidade”, “CPF”, “Certidão de casamento”, “Certidão de nascimento” e “Comprovante de endereço/residência”**.

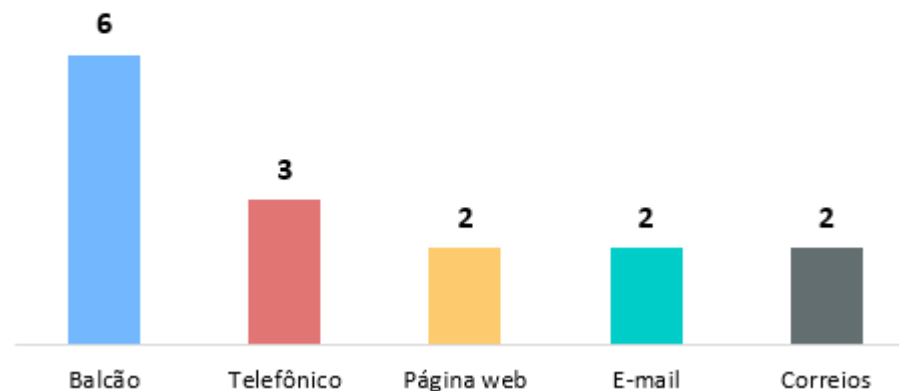
## Ferramentas mais desejadas

1. Solução de autenticação digital - **71,4%**
2. Formulário eletrônico para requisição de serviços - **57,1%**
3. Central de notificações (SMS, push, etc) - **28,6%**

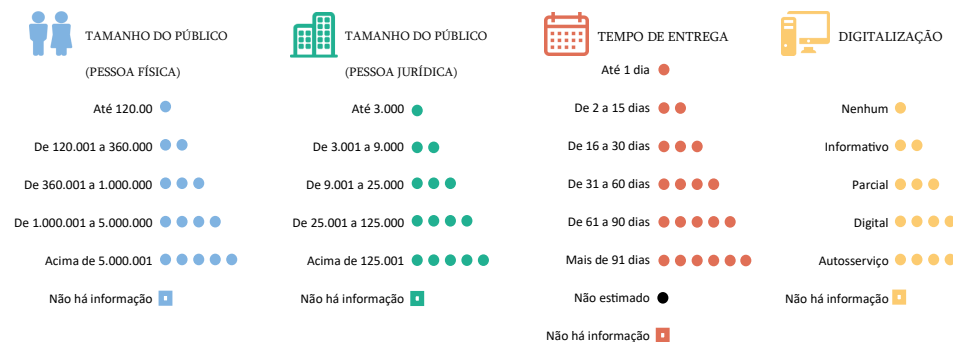
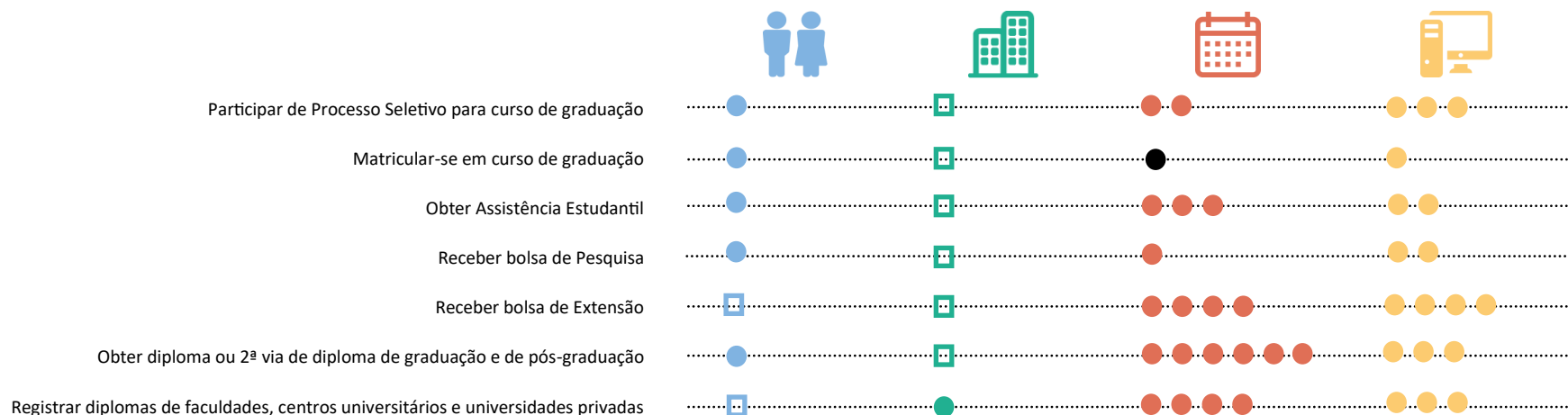
## Estágio de Digitalização dos Serviços



## Principais Canais de Interação com Usuários(as)



# Universidade Federal de São Carlos



153

Universidade Federal de São João Del Rei

UFSJ



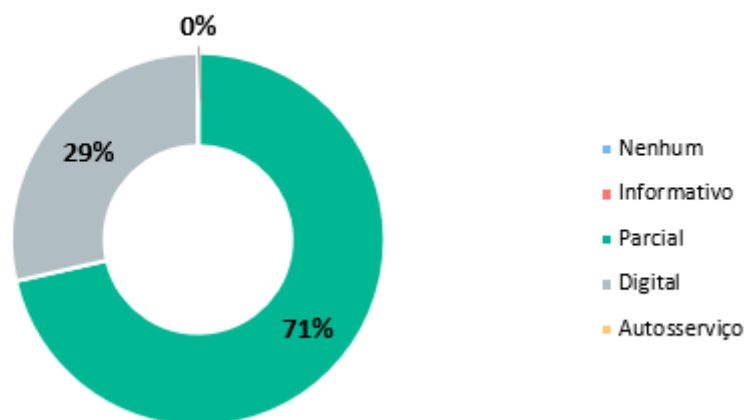
# Universidade Federal de São João Del Rei

- 7 serviços públicos de atendimento prestados.
- **Cidadãos e famílias** são o público alvo mais frequente, atendidos por **100,0%** dos serviços.
- Em **71,4%** dos serviços a **execução** é realizada inteiramente pelo órgão.
- **71,4%** dos serviços são **gratuitos** ao usuário, sem cobrança de nenhuma taxa.
- São necessárias, em média, **de 1 a 2 interações** do usuário com o órgão para concretizar um serviço.
- Em **42,9%** dos serviços a satisfação do usuário é **avaliada**.
- Os principais documentos que o usuário precisa apresentar para concretizar um serviço do órgão são: **“Carteira de Identidade”, “CPF”, “Comprovante de endereço/residência”, “Certidão de nascimento” e “Comprovante de renda”**.

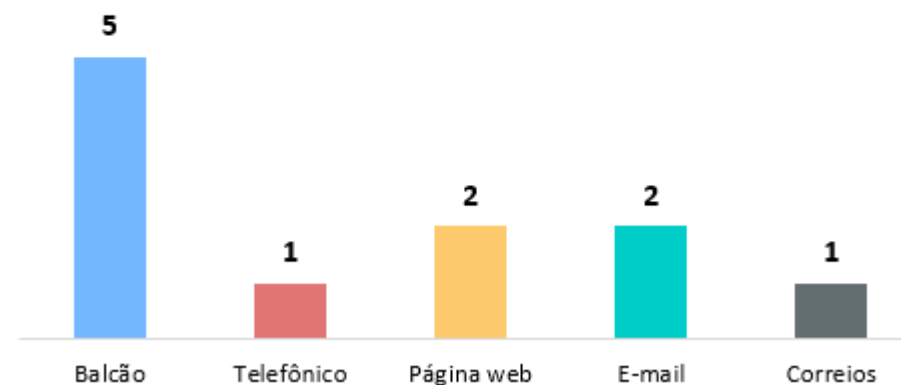
## Ferramentas mais desejadas

1. Formulário eletrônico para requisição de serviços - **71,4%**
2. Ferramenta para agendamento eletrônico - **57,1%**
3. Solução de autenticação digital - **57,1%**

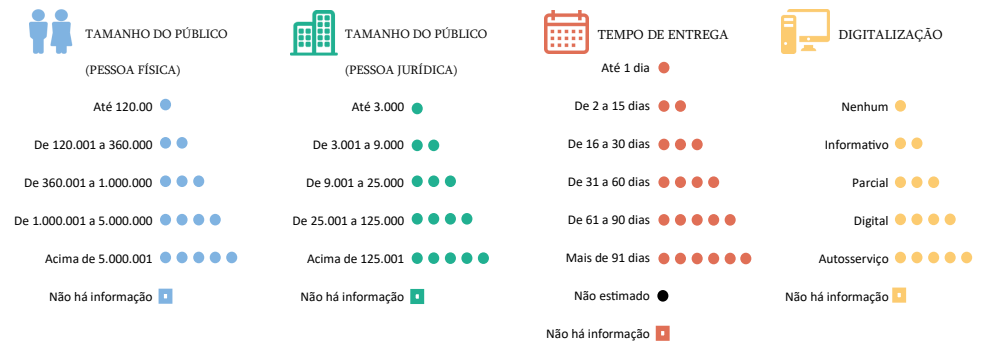
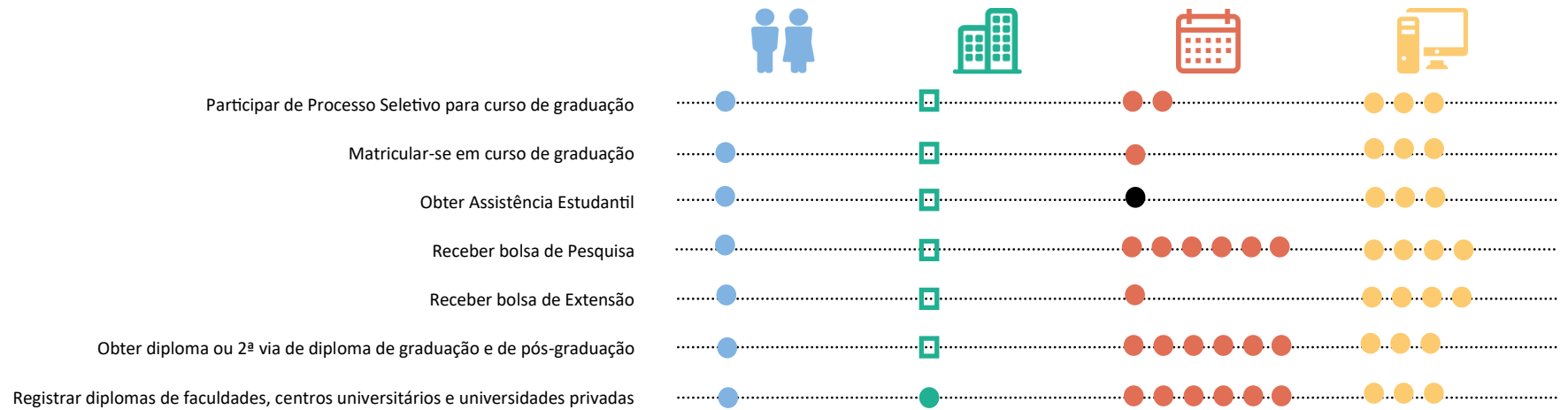
## Estágio de Digitalização dos Serviços



## Principais Canais de Interação com Usuários(as)



# Universidade Federal de São João Del Rei



154

Universidade Federal de São Paulo

UNIFESP

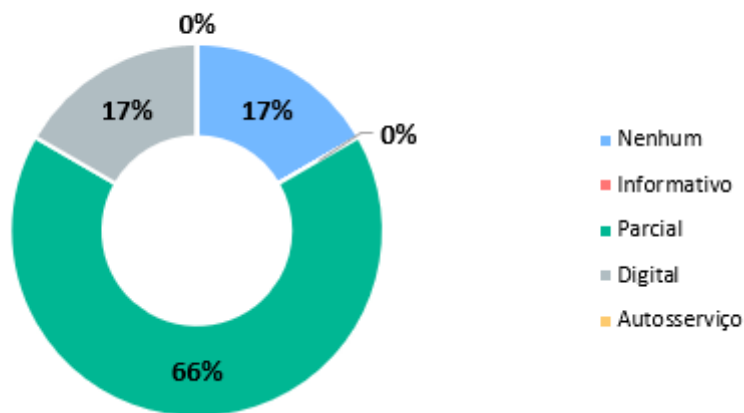
# Universidade Federal De São Paulo

- **06** serviços públicos de atendimento prestados.
- **Cidadãos e famílias** são o público alvo mais frequente, atendidos por **83,3%** dos serviços.
- Em **66,7%** dos serviços a **execução** é realizada inteiramente pelo órgão.
- **83,3%** dos serviços são **gratuitos** ao usuário, sem cobrança de nenhuma taxa.
- São necessárias, em média, de **1 e 2 interações** do usuário com o órgão para concretizar um serviço.
- Em **33,3%** dos serviços a satisfação do usuário é **avaliada**.
- Os principais documentos que o usuário precisa apresentar para concretizar um serviço do órgão são: **“Carteira de Identidade”, “Certidão de Nascimento”, “Certidão de Casamento”**.

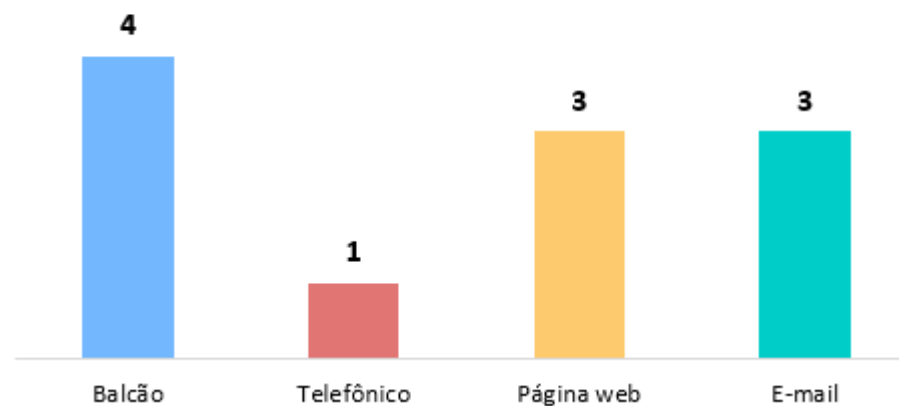
## Ferramentas mais desejadas

1. Formulário eletrônico para requisição de serviços - **50%**
2. Solução de autenticação digital - **50%**
3. Ferramenta para agendamento eletrônico e Avaliação eletrônica pelo (a) usuário (a) - **33,3%**

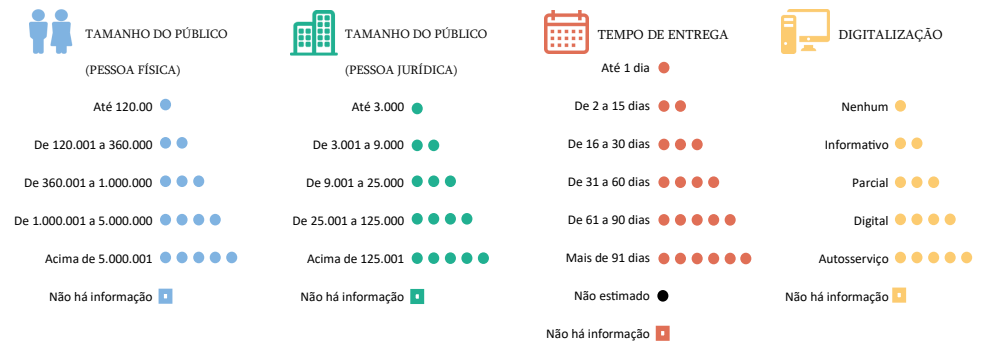
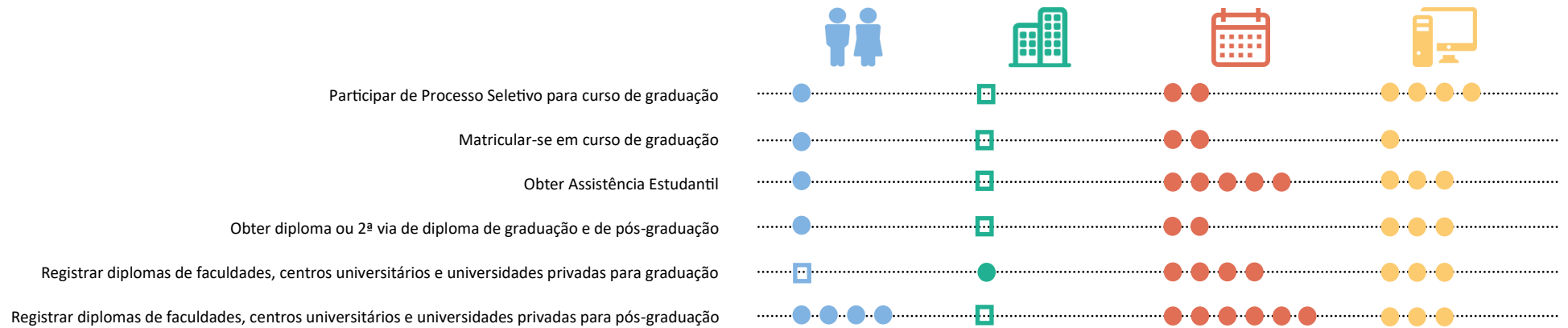
## Estágio de Digitalização dos Serviços



## Principais Canais de Interação com Usuários(as)



# Universidade Federal De São Paulo



155

Universidade Federal de Sergipe

UFS

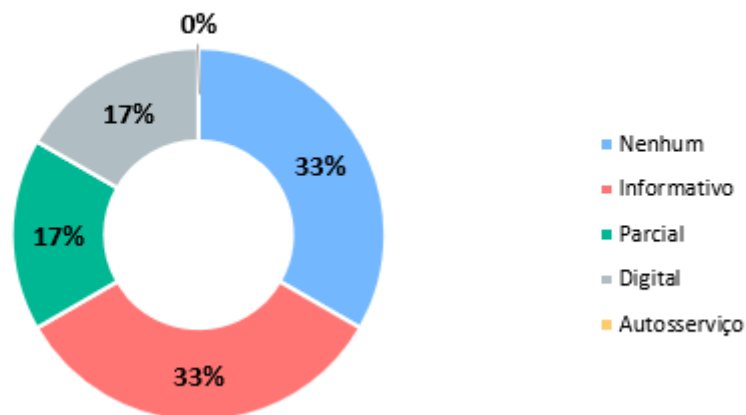
# Universidade Federal De Sergipe

- 6 serviços públicos de atendimento prestados.
- **Cidadãos e famílias** são o público alvo mais frequente, atendidos por **66,7%** dos serviços.
- Em **66,7%** dos serviços a **execução** é realizada inteiramente pelo órgão.
- **83,3%** dos serviços são **gratuitos** ao usuário, sem cobrança de nenhuma taxa.
- É necessária, em média, apenas **uma interação** do usuário com o órgão para concretizar um serviço.
- A satisfação do usuário não é **avaliada**.
- Os principais documentos que o usuário precisa apresentar para concretizar um serviço do órgão são: “Carteira de Identidade”, “Certidão de Nascimento”, “Comprovante de Quitação Eleitoral”, “Certificado de Conclusão de curso” e “CPF”.

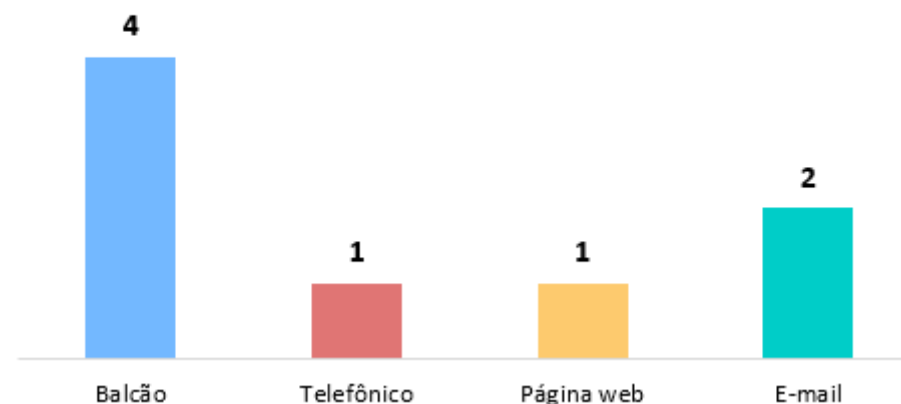
## Ferramentas mais desejadas

1. Ferramenta para agendamento eletrônico e Avaliação eletrônica pelo (a) usuário (a) – **33,3%**
2. Formulário eletrônico para requisição de serviços e Central de notificações (SMS, push, etc) - **16,7%**

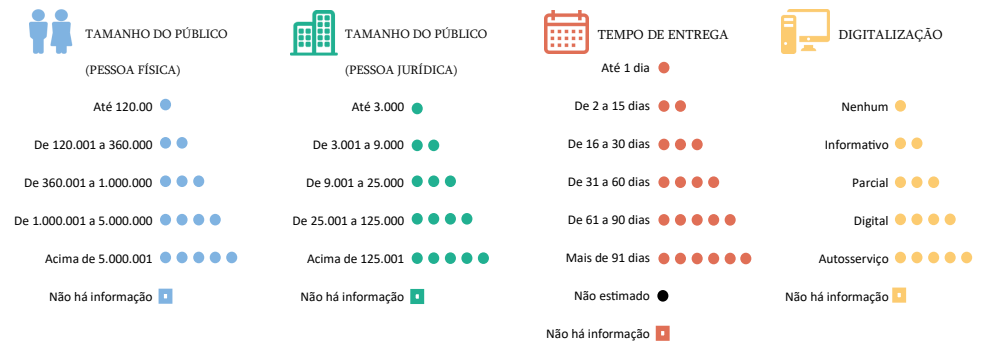
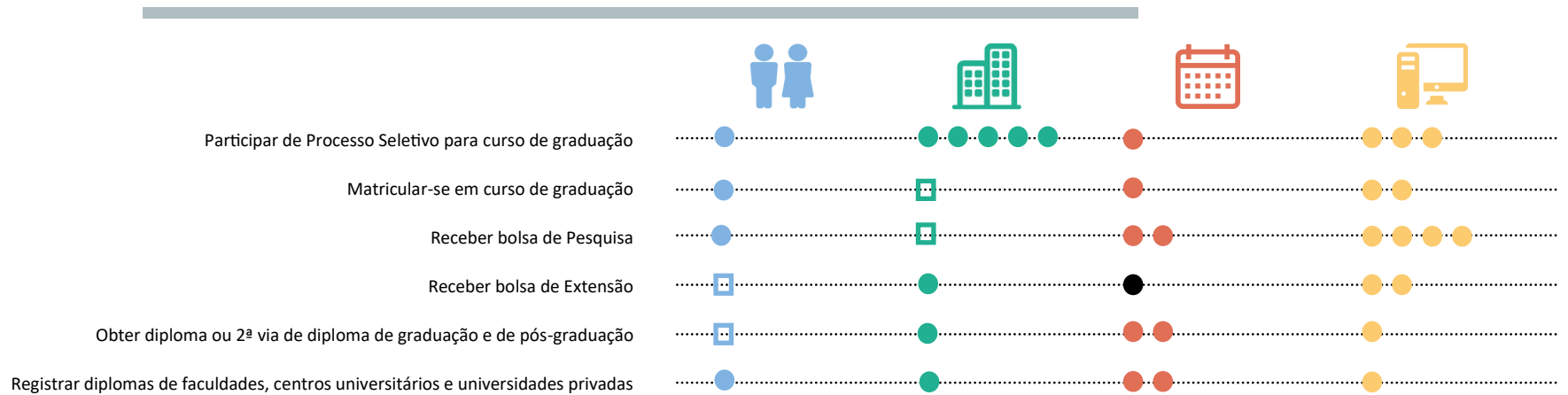
## Estágio de Digitalização dos Serviços



## Principais Canais de Interação com Usuários(as)



# Universidade Federal De Sergipe





156

Universidade Federal de Uberlândia

UFU

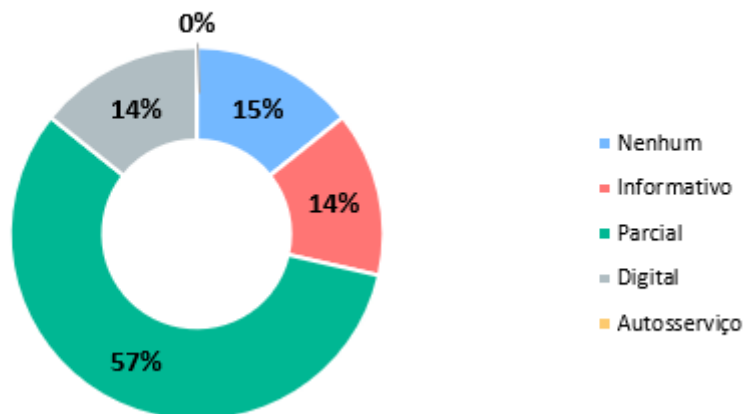
# Universidade Federal de Uberlândia

- 7 serviços públicos de atendimento prestados.
- **Cidadãos e famílias** são o público alvo mais frequente, atendidos por **28,6%** dos serviços.
- Em **71,4 %** dos serviços a **execução** é realizada inteiramente pelo órgão.
- **57,1%** dos serviços são **gratuitos** ao usuário, sem cobrança de nenhuma taxa.
- São necessárias, em média, de **1 a 2 interações** do usuário com o órgão para concretizar um serviço.
- Em **28,6%** dos serviços a satisfação do usuário é **avaliada**.
- Os principais documentos que o usuário precisa apresentar para concretizar um serviço do órgão são: **“Carteira de identidade”, “Carteira de identidade de estrangeiro”, “Certidão de casamento”, “Certidão de nascimento” e “CPF”**.

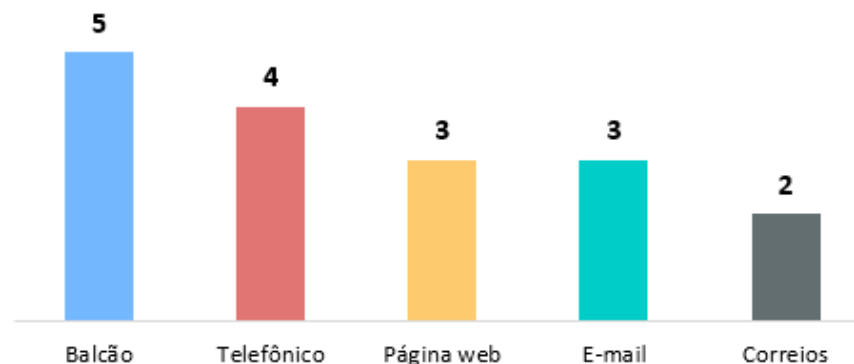
## Ferramentas mais desejadas

1. Formulário eletrônico para requisição de serviços - **71,4%**
2. Solução de autenticação digital—**71,4%**
3. Central de notificações (SMS, push etc)—**42,9%**

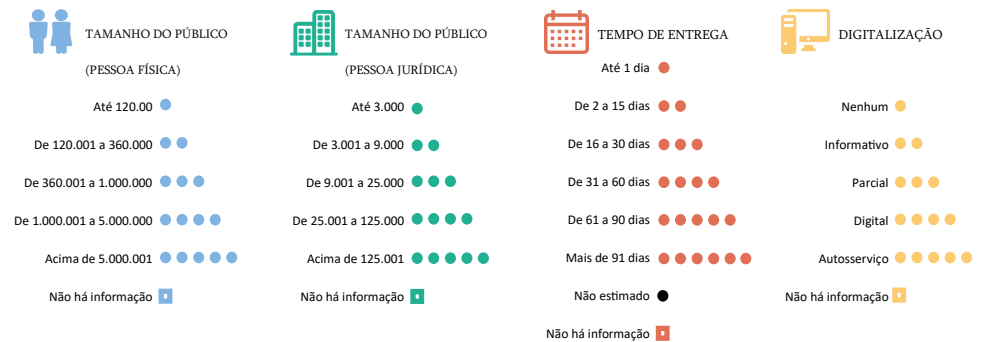
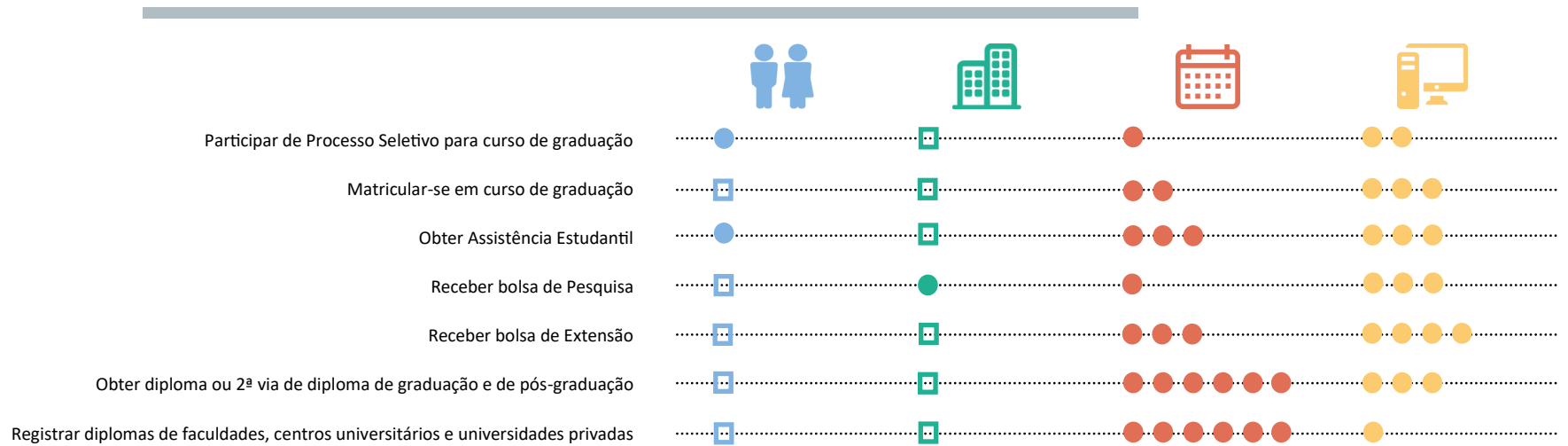
## Estágio de Digitalização dos Serviços



## Principais Canais de Interação com Usuários(as)



# Universidade Federal de Uberlândia



157

Universidade Federal de Viçosa

UFV

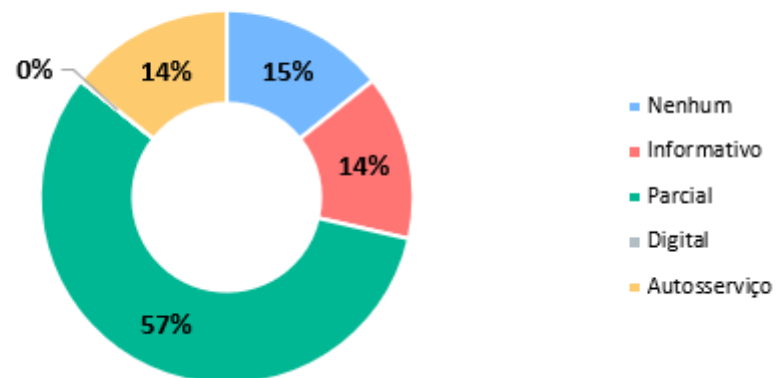
# Universidade Federal De Viçosa

- **07** serviços públicos de atendimento prestados.
- **Estudantes universitários** são o público alvo mais frequente, atendidos por **85,7%** dos serviços.
- Em **85,7%** dos serviços a **execução** é realizada inteiramente pelo órgão.
- **57,1%** dos serviços são **gratuitos** ao usuário, sem cobrança de nenhuma taxa.
- São necessárias, em média, de **1 a 2 interações** do usuário com o órgão para concretizar um serviço.
- A satisfação do usuário não é **avaliada**.
- Os principais documentos que o usuário precisa apresentar para concretizar um serviço do órgão são: **“Carteira de Identidade”, “Certidão de Nascimento”, “Certificado de Conclusão de Curso”**.

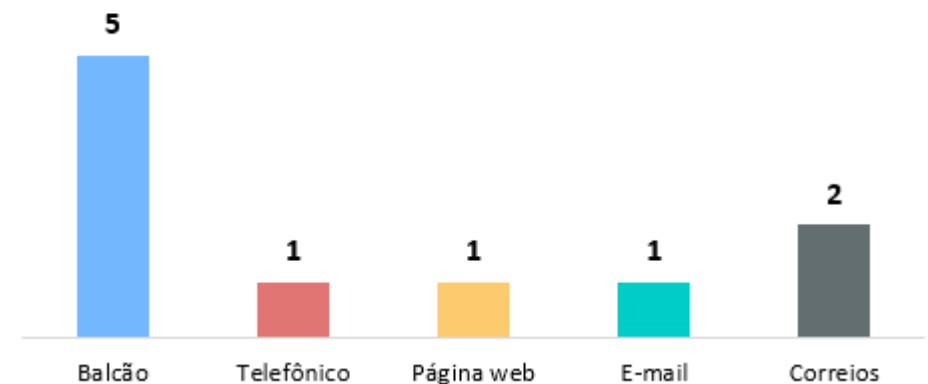
## Ferramentas mais desejadas

1. Formulário eletrônico para requisição de serviços - **57,1%**
2. Solução de autenticação digita, Meio de pagamento eletrônico (*e-commerce*) e Avaliação eletrônica pelo (a) usuário (a) – **28,6%**

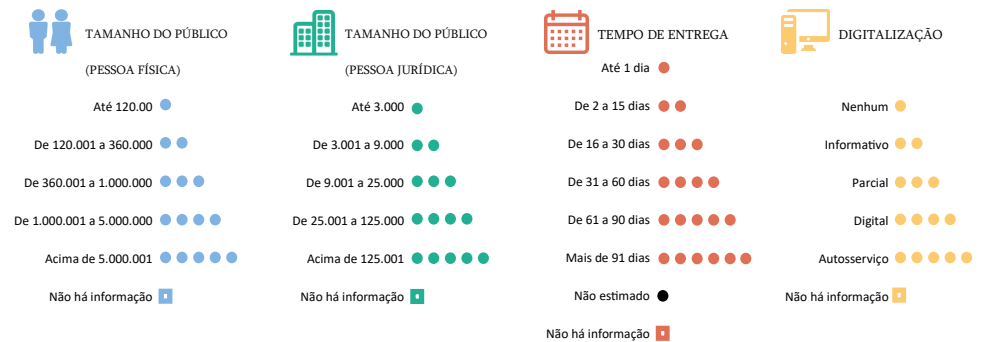
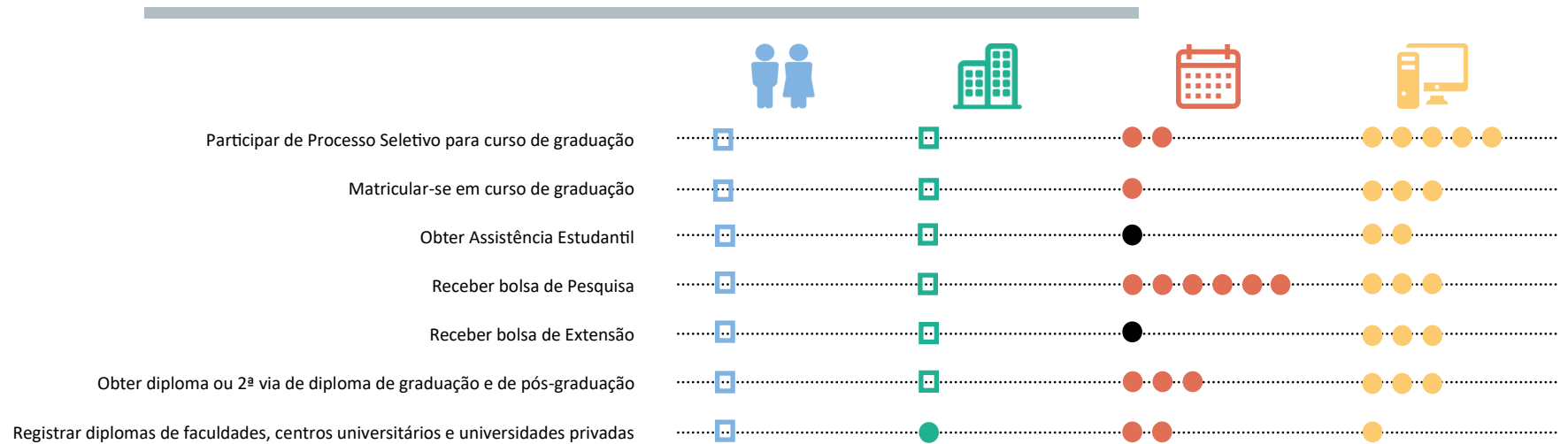
## Estágio de Digitalização dos Serviços



## Principais Canais de Interação com Usuários(as)



# Universidade Federal De Viçosa



158

Universidade Federal do Abc

UFABC

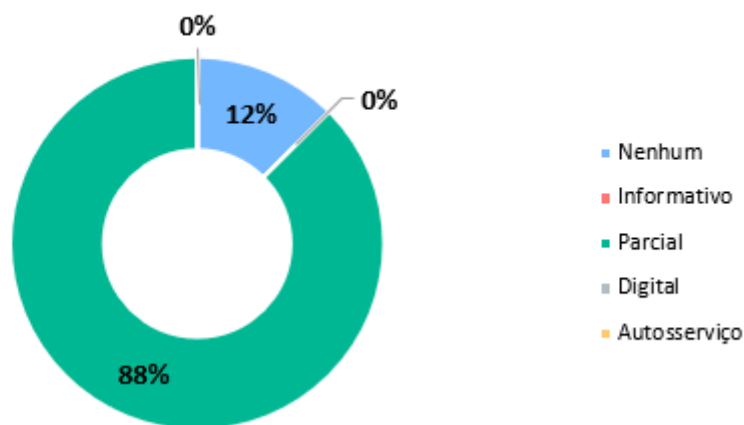
# Universidade Federal Do Abc

- **08** serviços públicos de atendimento prestados.
- **Cidadãos e famílias** são o público alvo mais frequente, atendidos por **62,5%** dos serviços.
- Em **75%** dos serviços a **execução** é realizada inteiramente pelo órgão.
- **62,5%** dos serviços são **gratuitos** ao usuário, sem cobrança de nenhuma taxa.
- São necessárias, em média, de **1 a 3 interações** do usuário com o órgão para concretizar um serviço.
- A satisfação do usuário é **não é avaliada**.
- Os principais documentos que o usuário precisa apresentar para concretizar um serviço do órgão são: **“Carteira de Identidade”, “CPF”, Comprovante de Residência” e “Certidões de Nascimento e/ou casamento”**

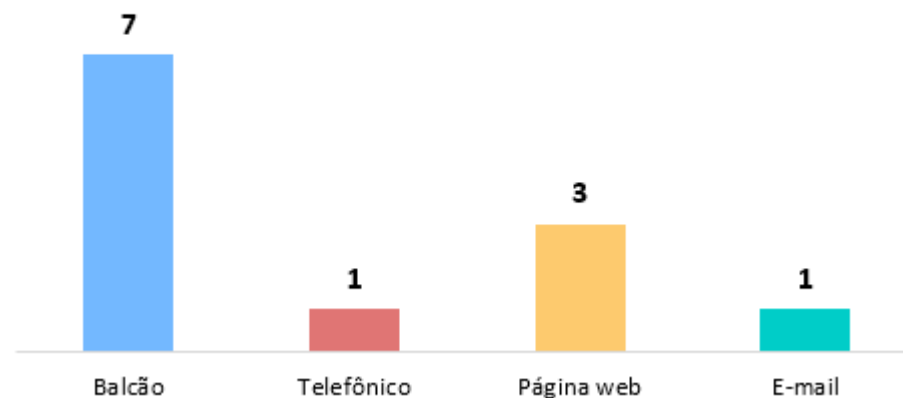
## Ferramentas mais desejadas

1. Formulário eletrônico para requisição de serviço - **50%**
2. Ferramenta para agendamento eletrônico – **37,5%**
3. Central de notificações (SMS, push, etc) - **37,5%**
4. Avaliação eletrônica pelo (a) usuário (a) - **37,5%**

## Estágio de Digitalização dos Serviços

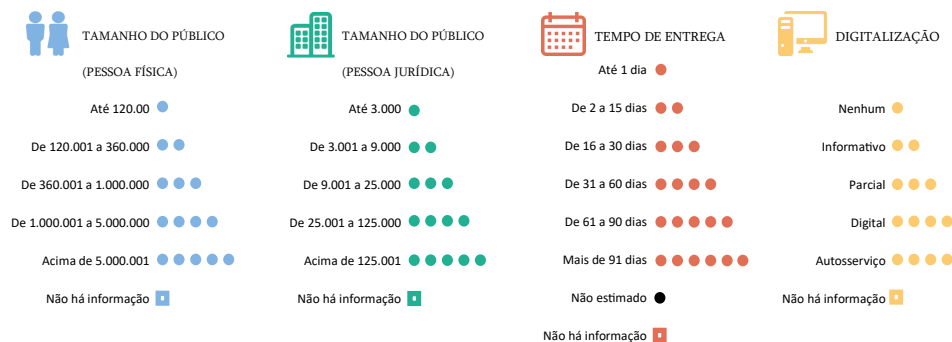
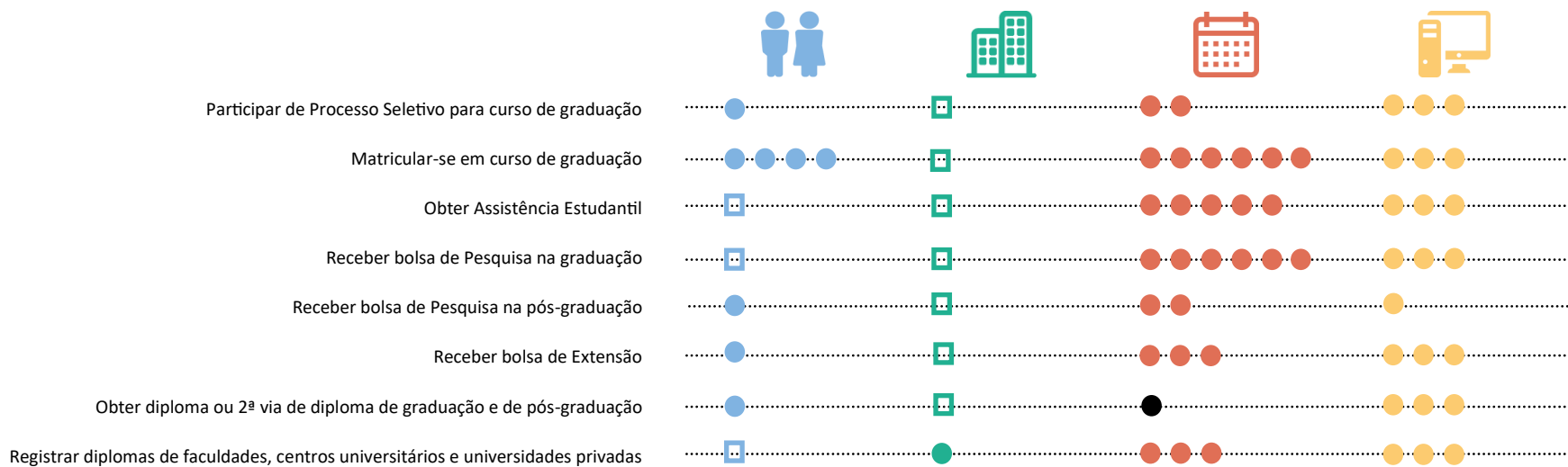


## Principais Canais de Interação com Usuários(as)





# Universidade Federal Do Abc



159

Universidade Federal do Acre

UFAC

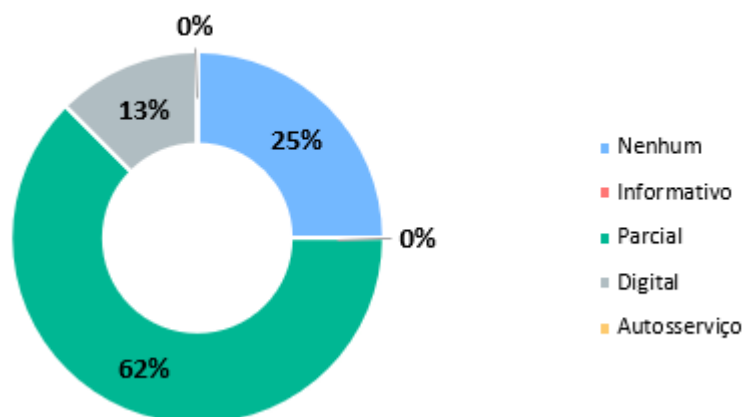
# Universidade Federal Do Acre

- 8 serviços públicos de atendimento prestados.
- **Cidadãos e famílias** são o público alvo mais frequente, atendidos por **87,5%** dos serviços.
- Em **75%** dos serviços a **execução** é realizada inteiramente pelo órgão.
- **87,5%** dos serviços são **gratuitos** ao usuário, sem cobrança de nenhuma taxa.
- São necessárias, em média, de **1 a 3 interações** do usuário com o órgão para concretizar um serviço.
- Em **37,5%** dos serviços a satisfação do usuário é **avaliada**.
- Os principais documentos que o usuário precisa apresentar para concretizar um serviço do órgão são: **“Carteira de Identidade”**, **“CPF”**, **Diploma** e **“Certidão de Nascimento”**

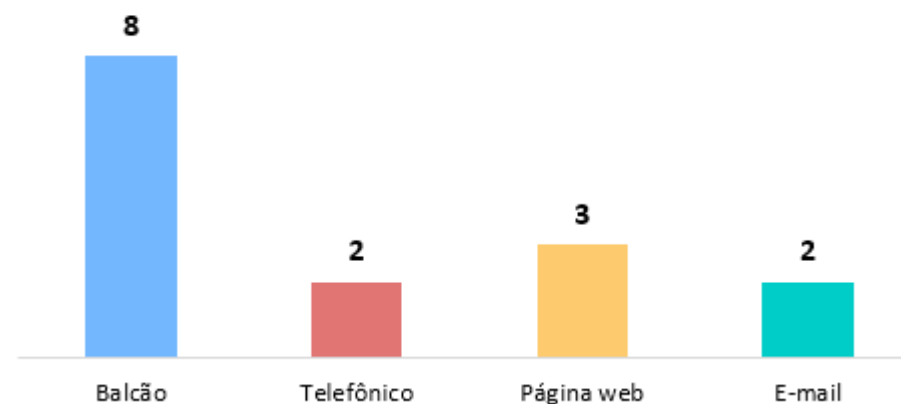
## Ferramentas mais desejadas

1. Formulário eletrônico para requisição de serviços - **87,5%**
2. Avaliação eletrônica pelo (a) usuário (a) - **62,5%**
3. Solução de autenticação digital - **50%**

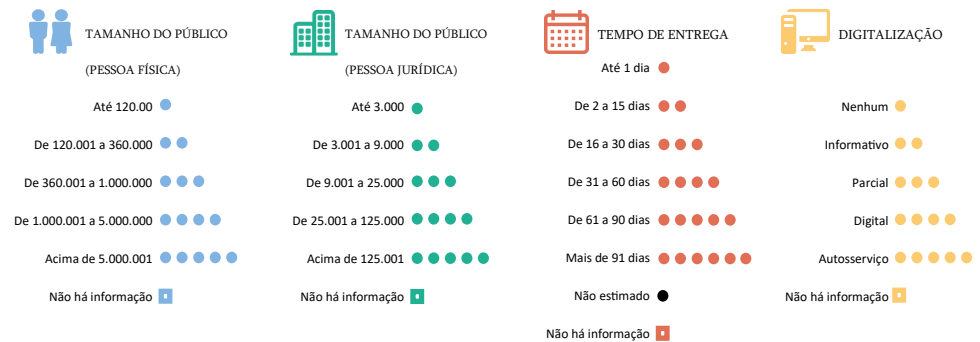
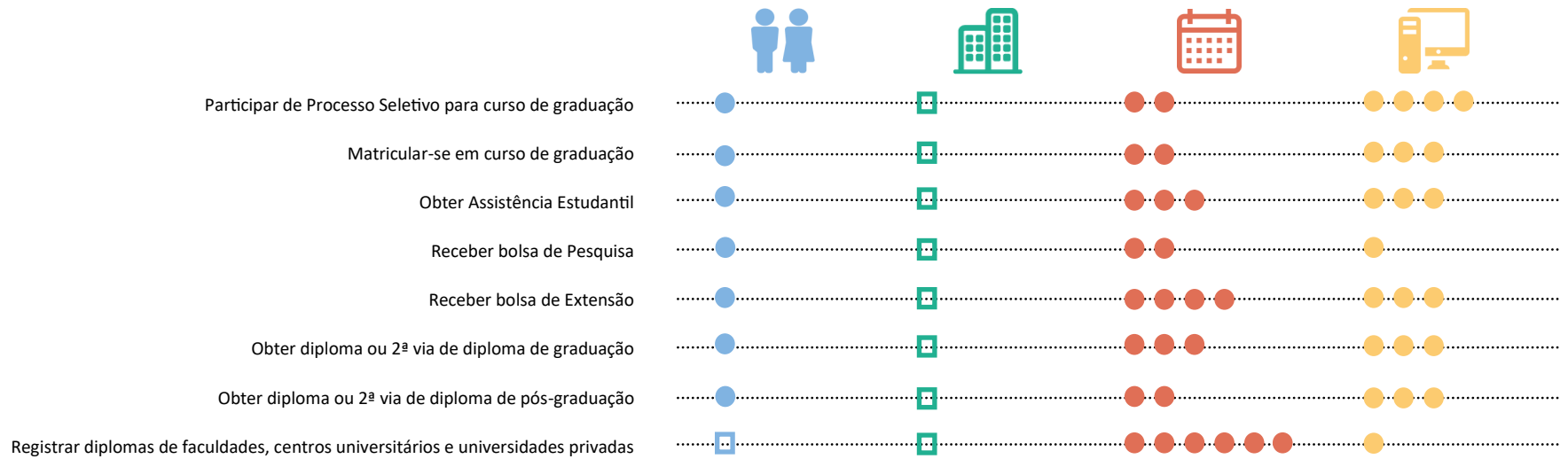
## Estágio de Digitalização dos Serviços



## Principais Canais de Interação com Usuários(as)



# Universidade Federal Do Acre



160

Universidade Federal do Amapá

UNIFAP

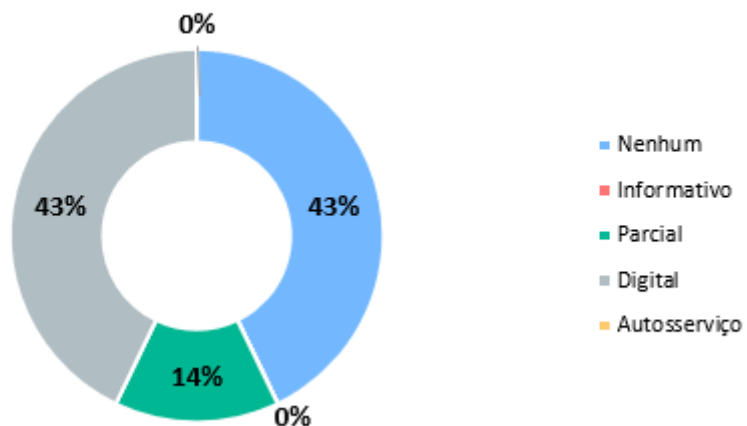
# Universidade Federal Do Amapá

- **07** serviços públicos de atendimento prestados.
- **Cidadãos e famílias** são o público alvo mais frequente, atendidos por **66,7%** dos serviços.
- Em **57,1%** dos serviços a **execução** é realizada inteiramente pelo órgão.
- **71,4%** dos serviços são **gratuitos** ao usuário, sem cobrança de nenhuma taxa.
- São necessárias, em média, de **1 a 2 interações** do usuário com o órgão para concretizar um serviço.
- A satisfação do usuário não é **avaliada**.
- Os principais documentos que o usuário precisa apresentar para concretizar um serviço do órgão são: **“Carteira de Identidade”** e **“CPF”**.

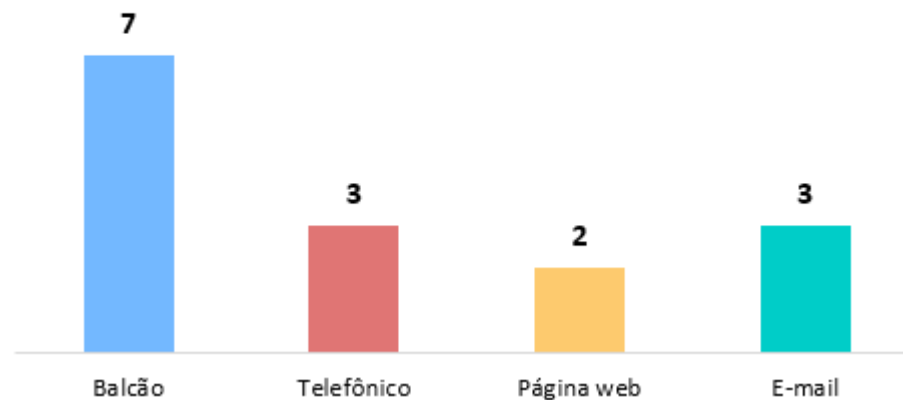
## Ferramentas mais desejadas

1. Ferramenta para agendamento eletrônico - **66,7%**
2. Formulário eletrônico para requisição de serviços – **50%**
3. Avaliação eletrônica pelo (a) usuário (a) - **50%**

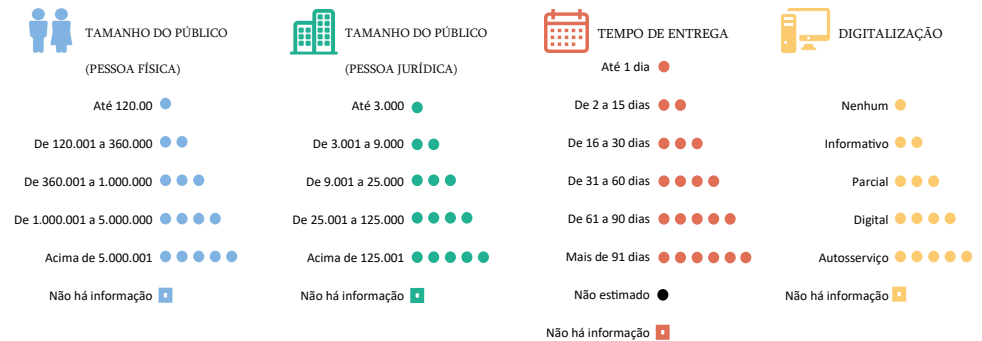
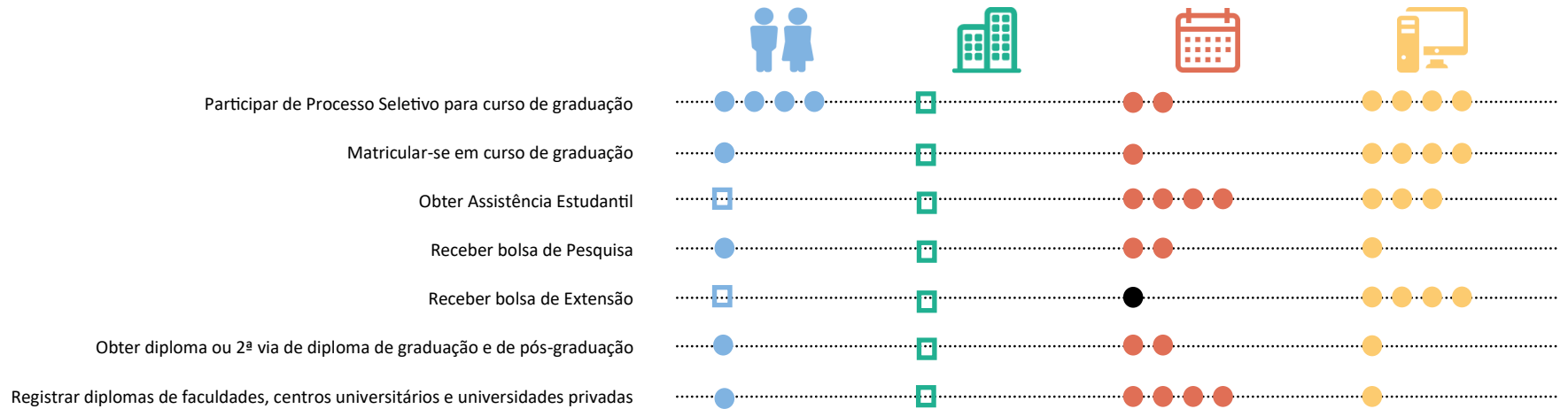
## Estágio de Digitalização dos Serviços



## Principais Canais de Interação com Usuários(as)



# Universidade Federal Do Amapá



161

Universidade Federal do Amazonas

UFAM



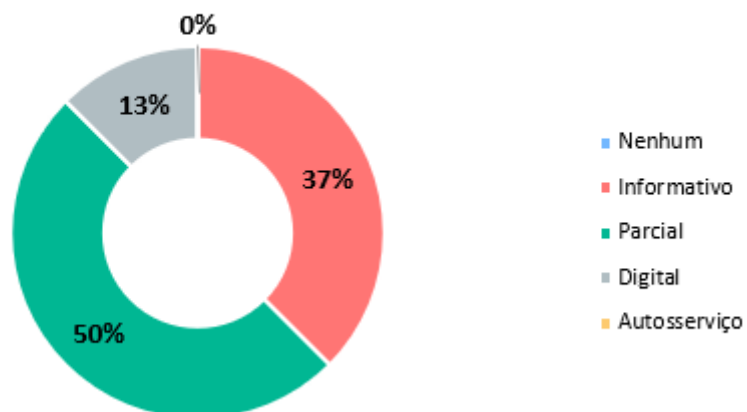
# Universidade Federal do Amazonas

- 8 serviços públicos de atendimento prestados.
- **Cidadãos e famílias** são o público alvo mais frequente, atendidos por **87,5%** dos serviços.
- Em **62,5%** dos serviços a **execução** é realizada inteiramente pelo órgão.
- **62,5%** dos serviços são **gratuitos** ao usuário, sem cobrança de nenhuma taxa.
- São necessárias, em média, de **uma a duas interações** do usuário com o órgão para concretizar um serviço.
- Em **12,5%** dos serviços a satisfação do usuário é **avaliada**.
- Os principais documentos que o usuário precisa apresentar para concretizar um serviço do órgão são: **Carteira de identidade e CPF**.

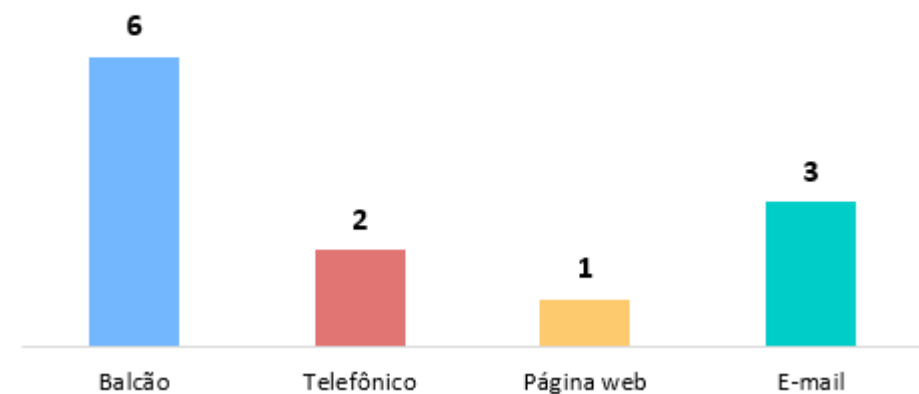
## Ferramentas mais desejadas

1. Formulário eletrônico para requisição de serviços - **62,5%**.
2. Ferramenta para agendamento eletrônico – **25%**.
3. Meio de pagamento eletrônico (no formato e-commerce) – **25%**.
4. Avaliação eletrônica pelo (a) usuário (a) – **25%**.

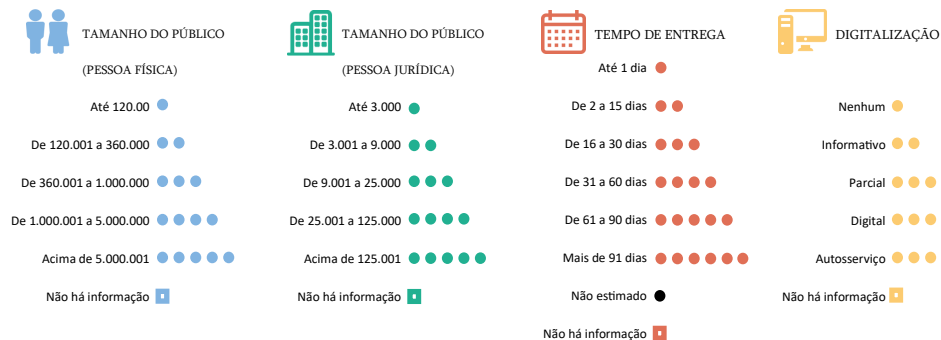
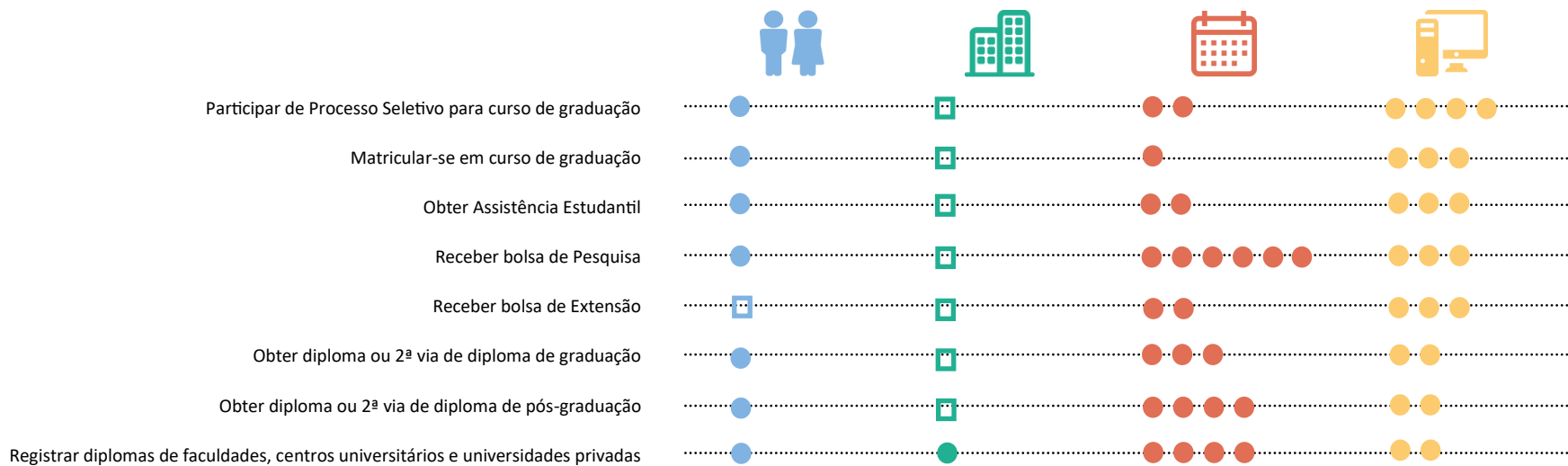
## Estágio de Digitalização dos Serviços



## Principais Canais de Interação com Usuários(as)



# Universidade Federal do Amazonas



162

Universidade Federal do Cariri

UFCA

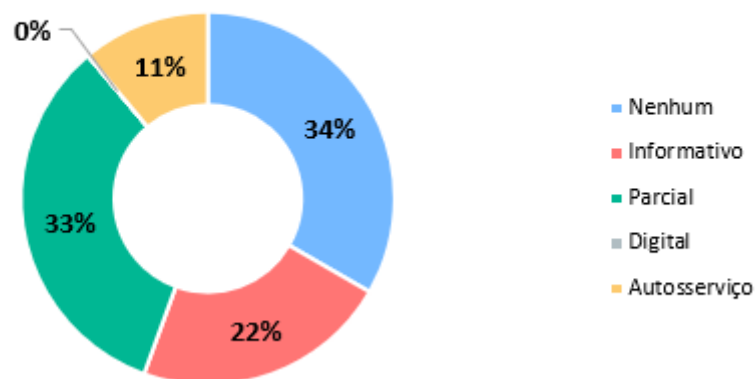
# Universidade Federal do Cariri

- 9 serviços públicos de atendimento prestados.
- **Cidadãos e famílias** são o público alvo mais frequente, atendidos por **88,9%** dos serviços.
- Em **88,9%** dos serviços a **execução** é realizada inteiramente pelo órgão.
- **88,9%** dos serviços são **gratuitos** ao usuário, sem cobrança de nenhuma taxa.
- São necessárias, em média, de **duas a três interações** do usuário com o órgão para concretizar um serviço.
- Em **22,2%** dos serviços a satisfação do usuário é **avaliada**.
- Os principais documentos que o usuário precisa apresentar para concretizar um serviço do órgão são: **Carteira de identidade e CPF**.

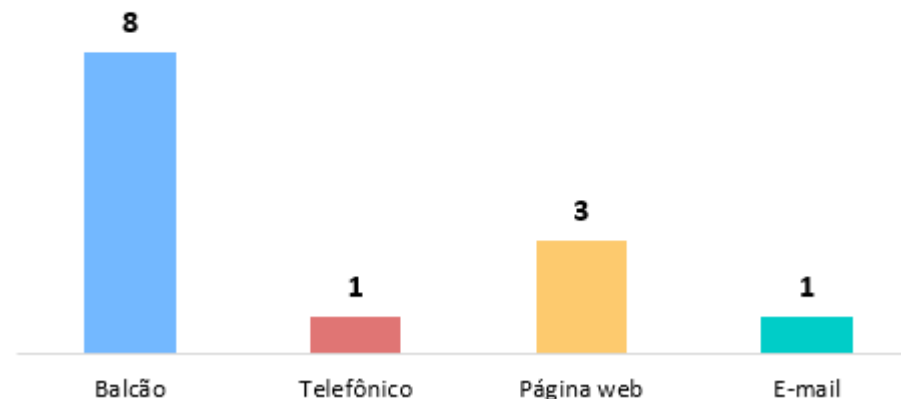
## Ferramentas mais desejadas

1. Solução de autenticação digital - **77,8%**.
2. Formulário eletrônico para requisição de serviços - **44,4%**.
3. Avaliação eletrônica pelo (a) usuário (a) - **44,4%**.

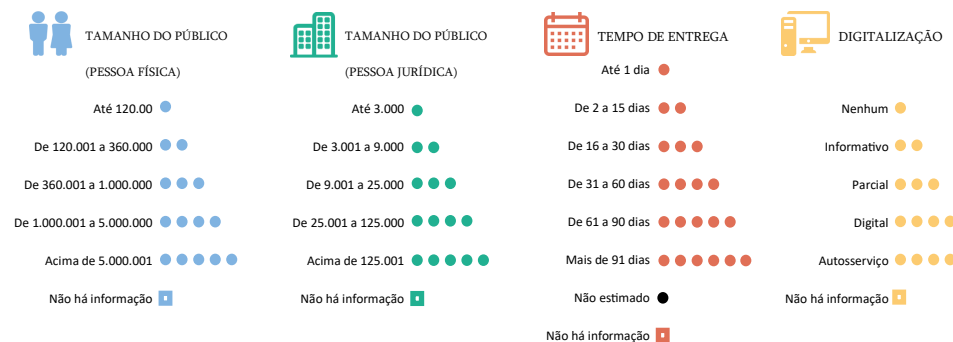
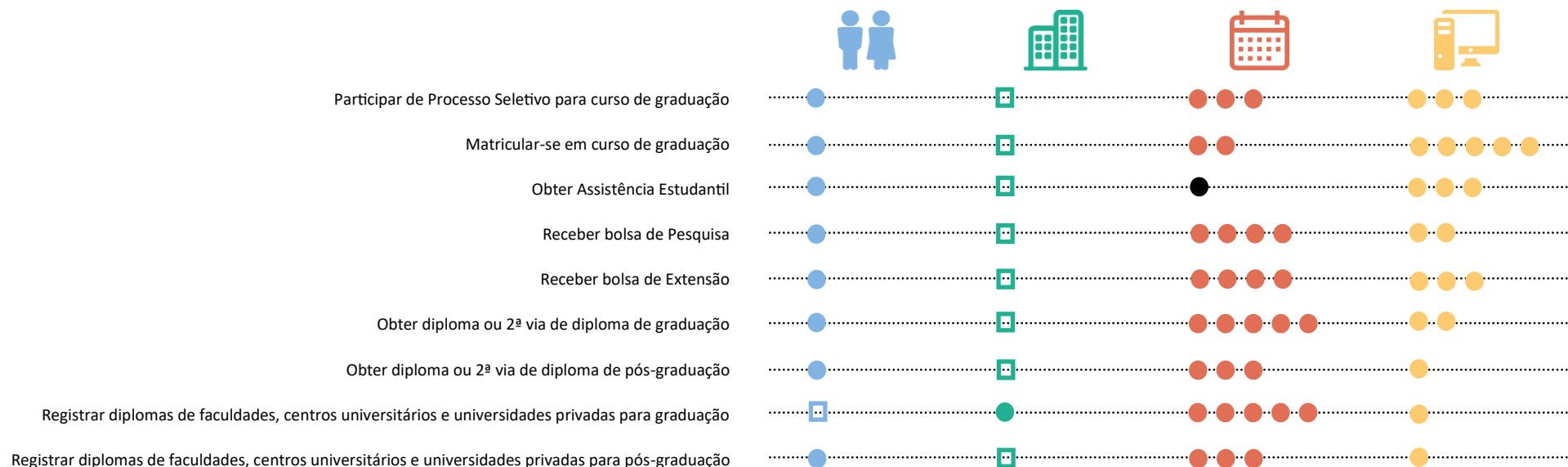
## Estágio de Digitalização dos Serviços



## Principais Canais de Interação com Usuários(as)



# Universidade Federal do Cariri



163

Universidade Federal do Ceará

UFC

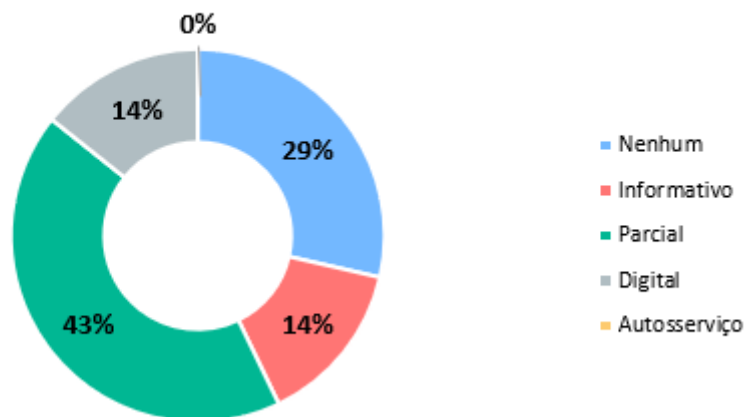
# Universidade Federal Do Ceará

- 7 serviços públicos de atendimento prestados.
- **Cidadãos e famílias** são o público alvo mais frequente, atendidos por **100%** dos serviços.
- Em **85,7%** dos serviços a **execução** é realizada inteiramente pelo órgão.
- **100%** dos serviços são **gratuitos** ao usuário, sem cobrança de nenhuma taxa.
- São necessárias, em média, de **duas a três interações** do usuário com o órgão para concretizar um serviço.
- Em **14,3%** dos serviços a satisfação do usuário é **avaliada**.
- Os principais documentos que o usuário precisa apresentar para concretizar um serviço do órgão são: **Carteira de identidade e CPF**.

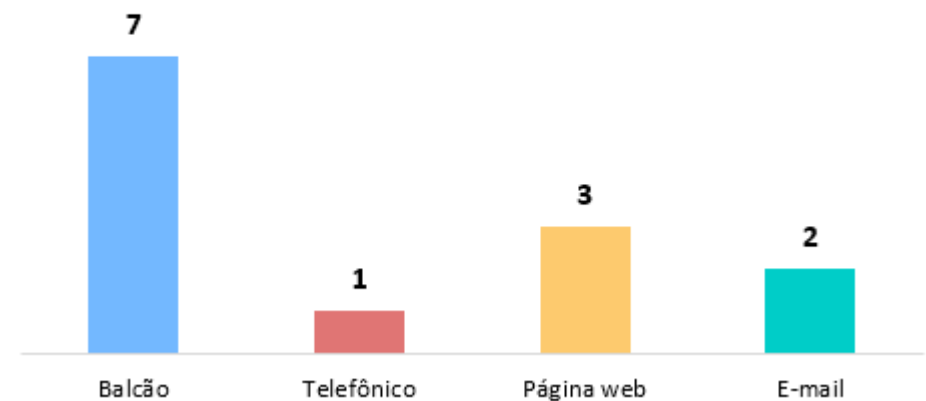
## Ferramentas mais desejadas

1. Formulário eletrônico para requisição de serviços - **71,4%**.
2. Solução de autenticação digital - **71,4%**.
3. Avaliação eletrônica pelo (a) usuário (a) - **28,6%**.

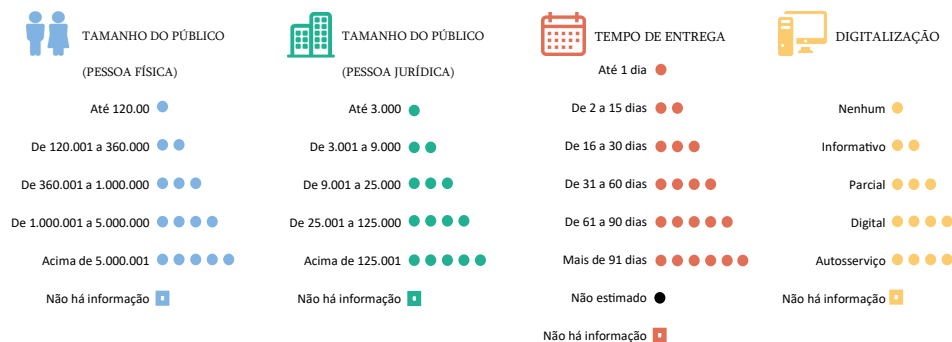
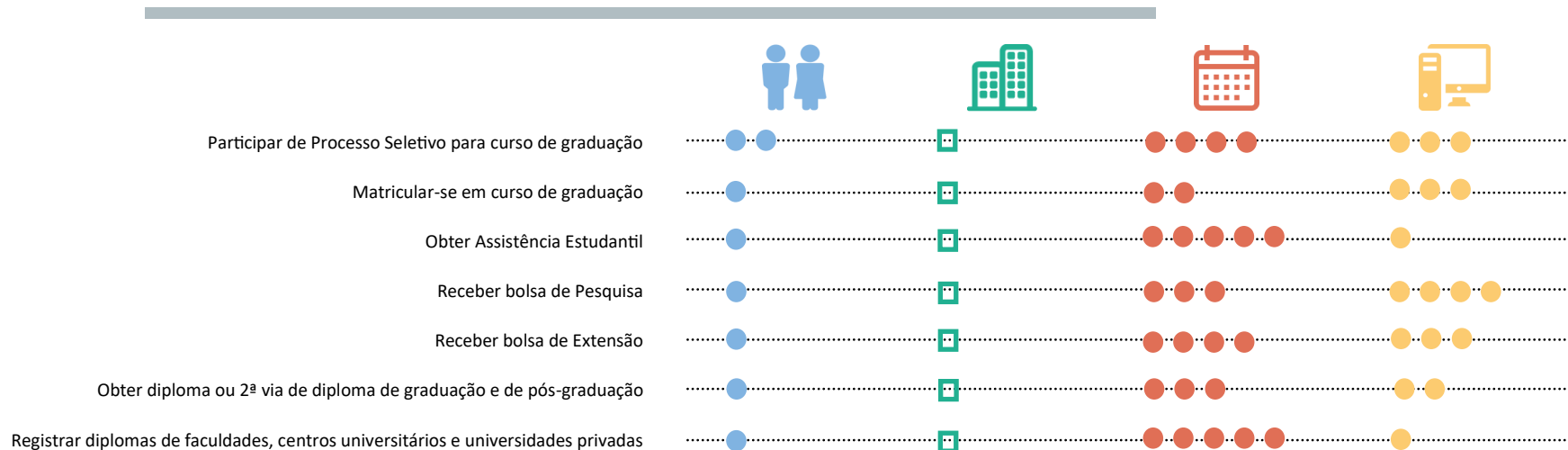
## Estágio de Digitalização dos Serviços



## Principais Canais de Interação com Usuários(as)



# Universidade Federal Do Ceará





164

Universidade Federal do Espírito Santo

UFES

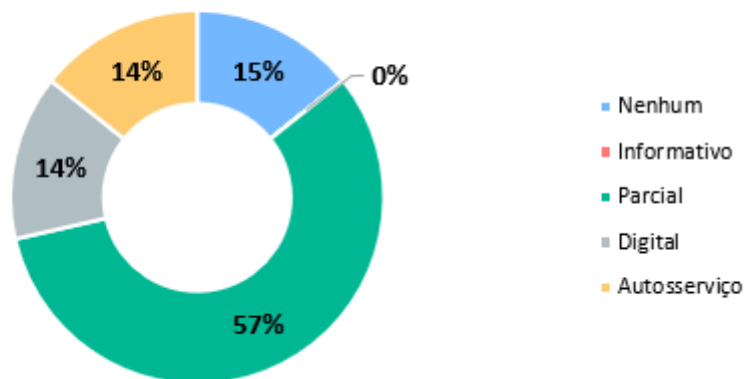
# Universidade Federal do Espírito Santo

- 7 serviços públicos de atendimento prestados.
- Cidadãos e famílias são o público alvo mais frequente, atendidos por **71,4%** dos serviços.
- Em **100%** dos serviços a **execução** é realizada integralmente pelo órgão.
- **100%** dos serviços são **gratuitos** ao usuário, sem cobrança de nenhuma taxa.
- São necessárias, em média, de **2 interações** do usuário com o órgão para concretizar um serviço.
- Em **85,7%** dos serviços a satisfação do usuário é **não é avaliada**.
- Os principais documentos que o usuário precisa apresentar para concretizar um serviço do órgão são: **“Carteira de identidade”** e **“CPF”**.

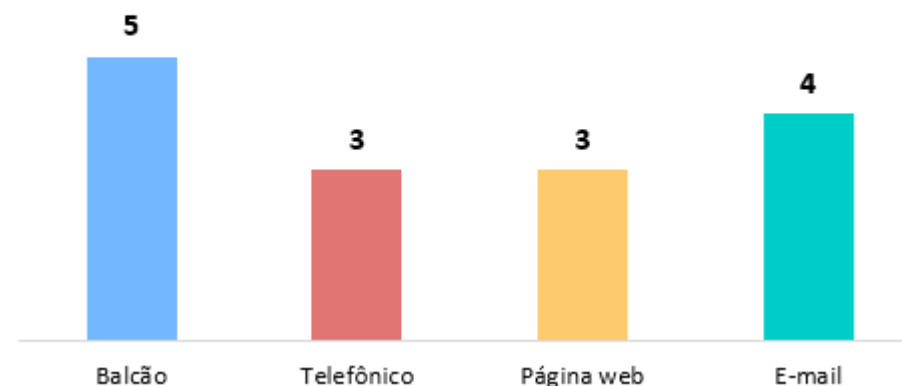
## Ferramentas mais desejadas

1. Formulário eletrônico para requisição de serviços - **57%**
2. Ferramenta para agendamento eletrônico—**42,9%**
3. Solução de autenticação digital –**42,9%**
4. Central de notificações (SMS, push, etc) - **28,6%**

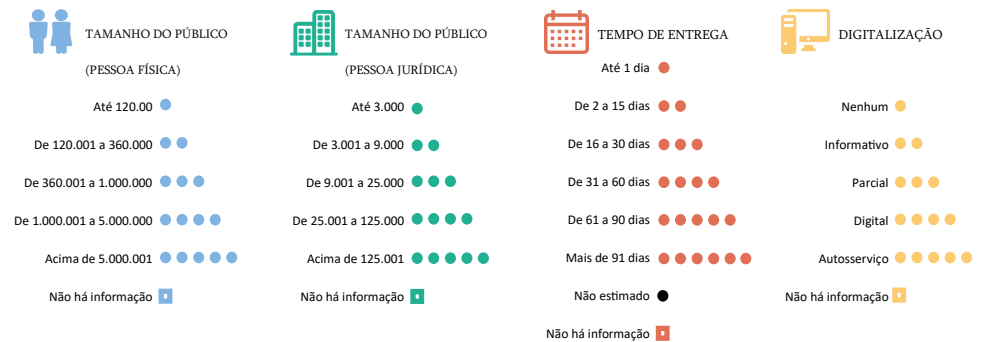
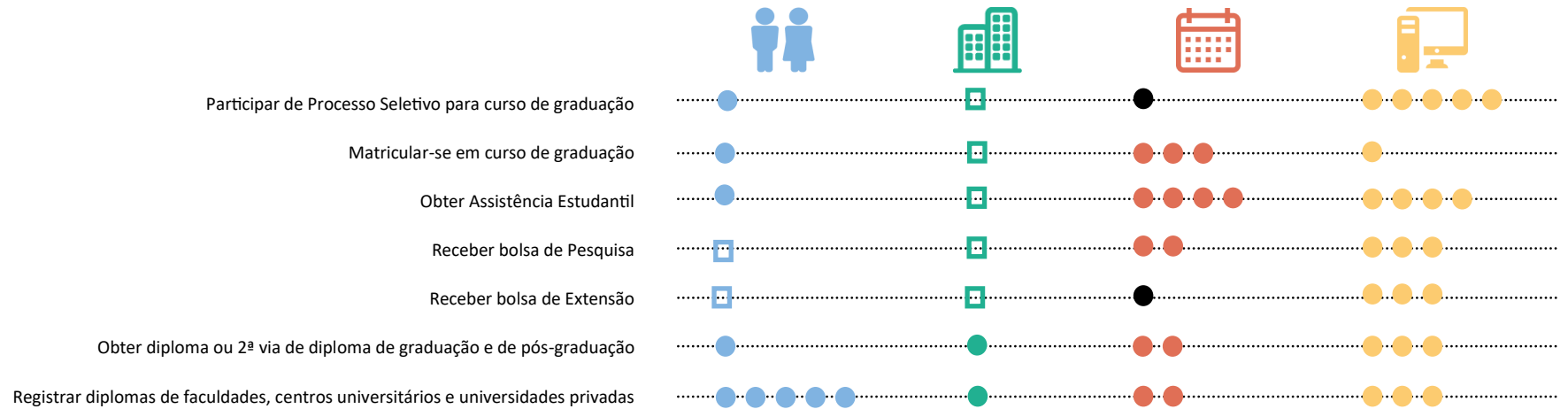
## Estágio de Digitalização dos Serviços



## Principais Canais de Interação com Usuários(as)



# Universidade Federal do Espírito Santo



165

Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro

UNIRIO

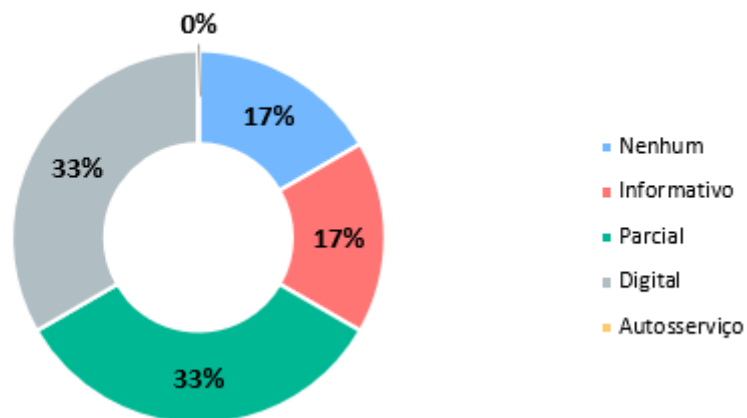
# Universidade Federal Do Estado Do Rio De Janeiro

- **06** serviços públicos de atendimento prestados.
- **Alunos da UNIRIO** são o público alvo mais frequente, atendidos por **66,7%** dos serviços.
- Em **83,3%** dos serviços a **execução** é realizada inteiramente pelo órgão.
- **83,3%** dos serviços são **gratuitos** ao usuário, sem cobrança de nenhuma taxa.
- São necessárias, em média, de **2 a 3 interações** do usuário com o órgão para concretizar um serviço.
- A satisfação do usuário não é **avaliada**.
- Os principais documentos que o usuário precisa apresentar para concretizar um serviço do órgão são: **“Carteira de Identidade”**, **“CPF”**, **“Certidão de Nascimento”**.e **“Diploma”**.

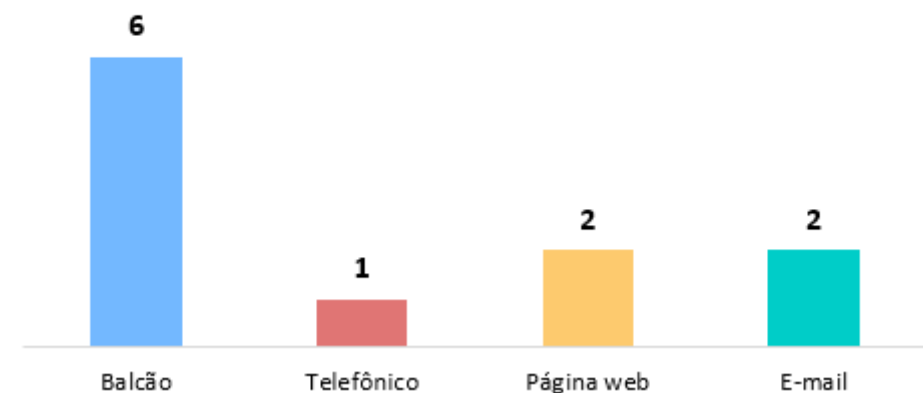
## Ferramentas mais desejadas

1. Formulário eletrônico para requisição de serviços - **100%**
2. Solução de autenticação digital – **33,3%**
3. Central de notificações (SMS, push, etc) - **33,3%**

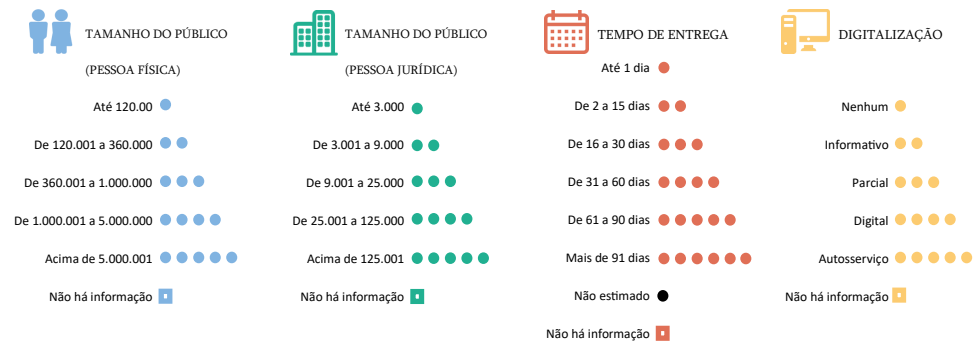
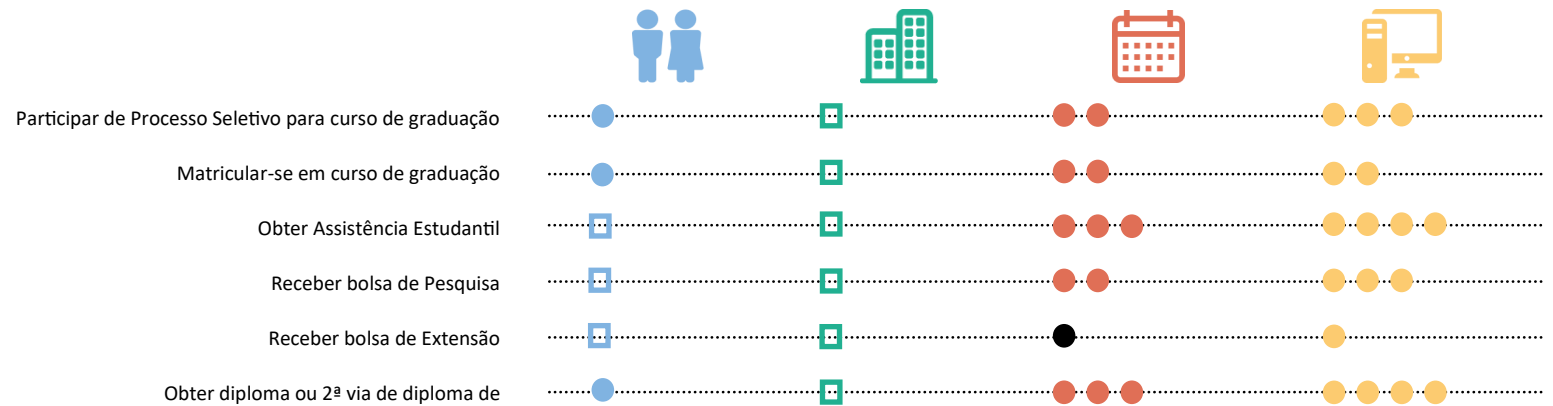
## Estágio de Digitalização dos Serviços



## Principais Canais de Interação com Usuários(as)



# Universidade Federal Do Estado Do Rio De Janeiro



166

Universidade Federal do Maranhão

UFMA

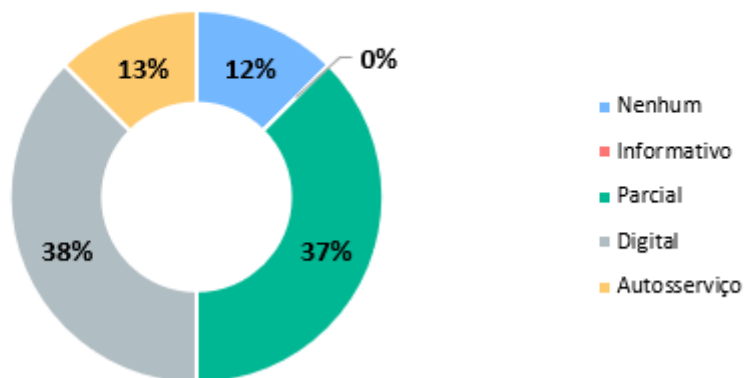
# Universidade Federal do Maranhão

- 8 serviços públicos de atendimento prestados.
- **Cidadãos e famílias** são o público alvo mais frequente, atendidos por **75%** dos serviços.
- Em **62,5%** dos serviços a **execução** é realizada inteiramente pelo órgão.
- **62,5%** dos serviços são **gratuitos** ao usuário, sem cobrança de nenhuma taxa.
- São necessárias, em média, de **1 a 2 interações** do usuário com o órgão para concretizar um serviço.
- Em **12,5%** dos serviços a satisfação do usuário é **avaliada**.
- Os principais documentos que o usuário precisa apresentar para concretizar um serviço do órgão são: "CPF" e "Carteira de identidade".

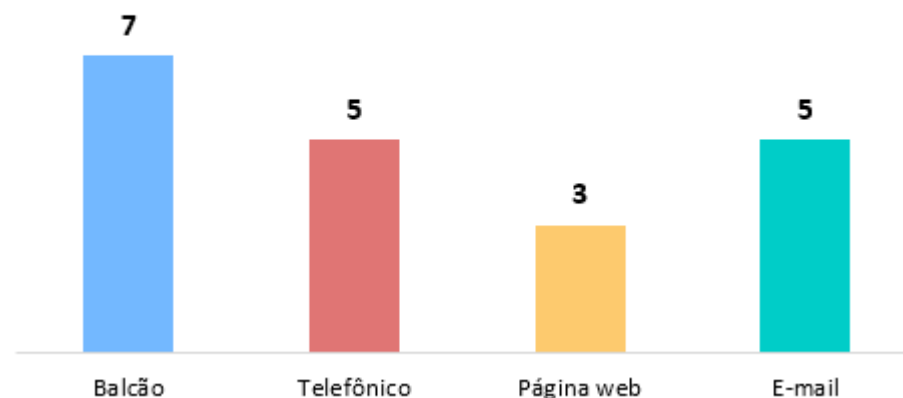
## Ferramentas mais desejadas

1. Formulário eletrônico para requisição de serviços - **50%**
2. Avaliação eletrônica pelo (a) usuário (a) – **25%**

## Estágio de Digitalização dos Serviços

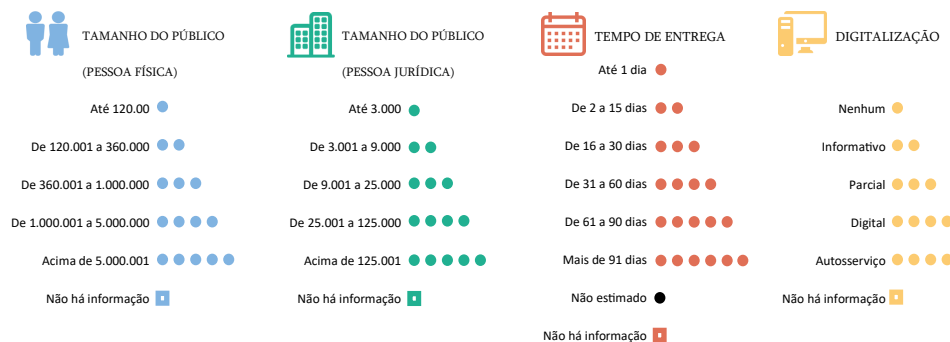
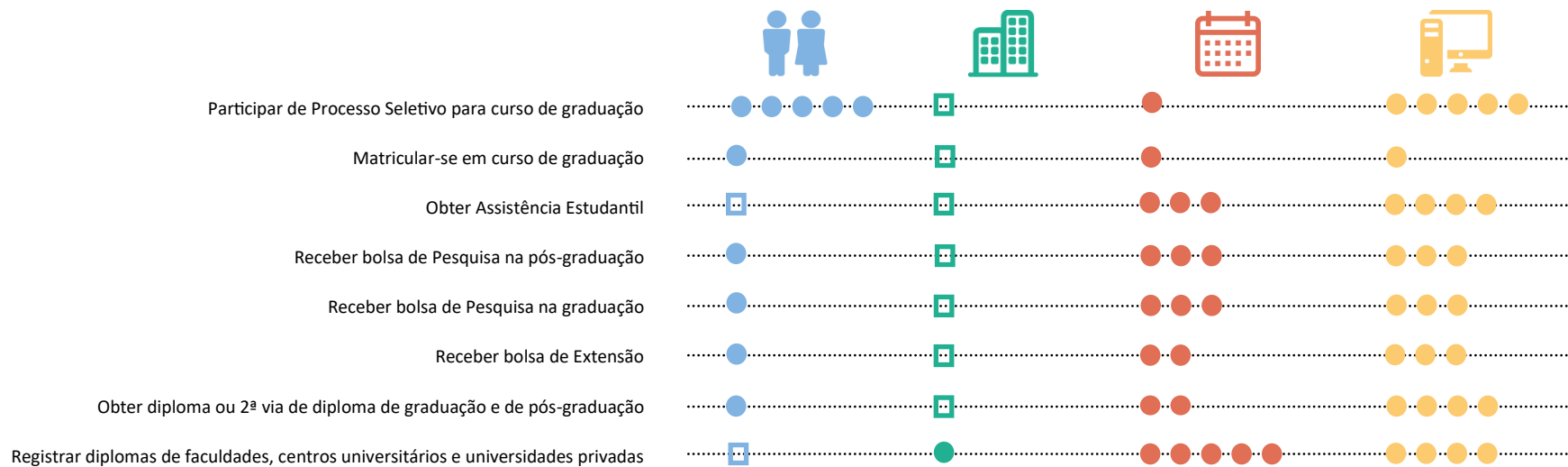


## Principais Canais de Interação com Usuários(as)





# Universidade Federal do Maranhão



167

Universidade Federal do Oeste da Bahia

UFOB

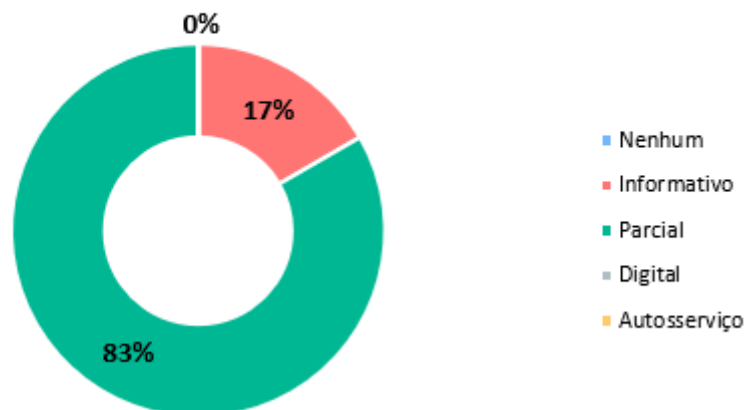
# Universidade Federal do Oeste da Bahia

- 6 serviços públicos de atendimento prestados.
- Cidadãos e famílias são o público alvo mais frequente, atendidos por **50%** dos serviços.
- Em **66,7%** dos serviços a **execução** é realizada inteiramente pelo órgão.
- **100%** dos serviços são **gratuitos** ao usuário, sem cobrança de nenhuma taxa.
- São necessárias, em média, de **2 interações** do usuário com o órgão para concretizar um serviço.
- Em **83%** dos serviços a satisfação do usuário é **avaliada**.
- Os principais documentos que o usuário precisa apresentar para concretizar um serviço do órgão são: **“Carteira de identidade”, “CPF”, “Comprovante de endereço/residência” e “Comprovante de renda”**

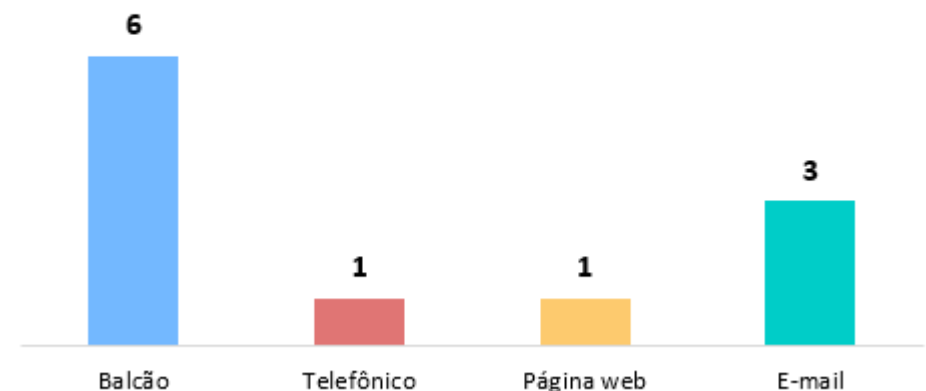
## Ferramentas mais desejadas

1. Ferramenta para agendamento eletrônico - **50%**
2. Solução de autenticação digital – **66,7%**
3. Central de notificações (SMS, push, etc) - - **33,3%**

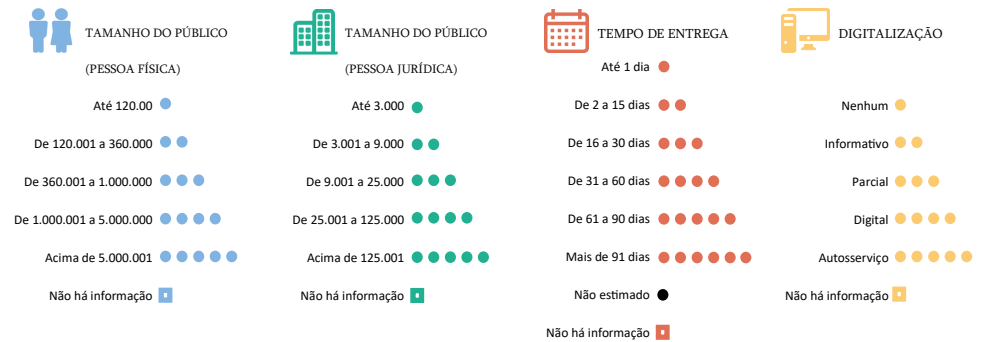
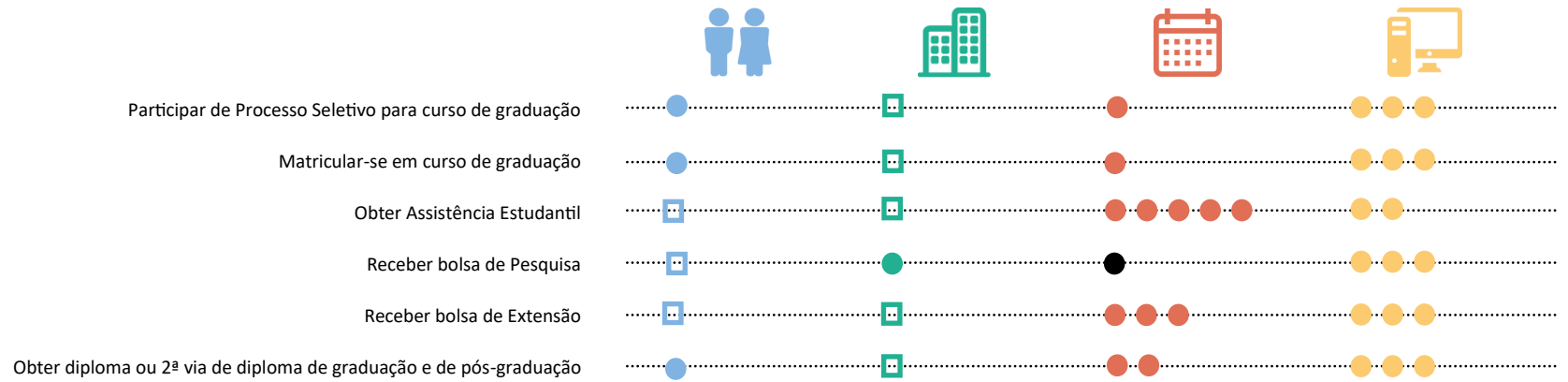
## Estágio de Digitalização dos Serviços



## Principais Canais de Interação com Usuários(as)



# Universidade Federal do Oeste da Bahia



168

Universidade Federal do Oeste do Pará

UFOPA

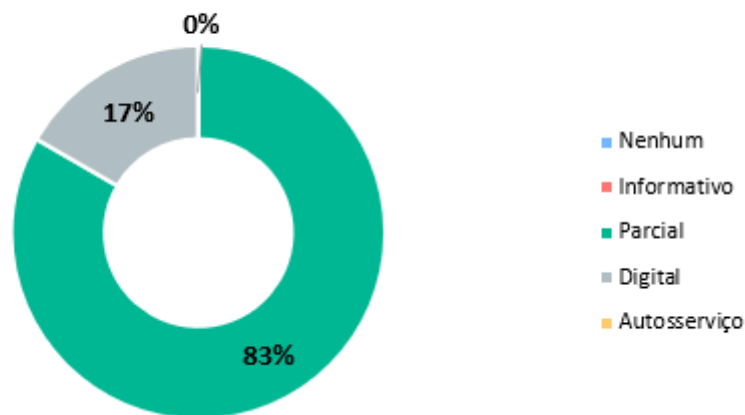
# Universidade Federal do Oeste do Pará

- 6 serviços públicos de atendimento prestados.
- Cidadãos e famílias são o público alvo mais frequente, atendidos por **100%** dos serviços.
- Em **83,3%** dos serviços a **execução** é realizada inteiramente pelo órgão.
- **100%** dos serviços são **gratuitos** ao usuário, sem cobrança de nenhuma taxa.
- São necessárias, em média, de **2 interações** do usuário com o órgão para concretizar um serviço.
- Em **100%** dos serviços a satisfação do usuário é **não é avaliada**.
- Os principais documentos que o usuário precisa apresentar para concretizar um serviço do órgão são: **“Carteira de identidade”, “Certidão de nascimento” e “Comprovante de endereço/residência”**

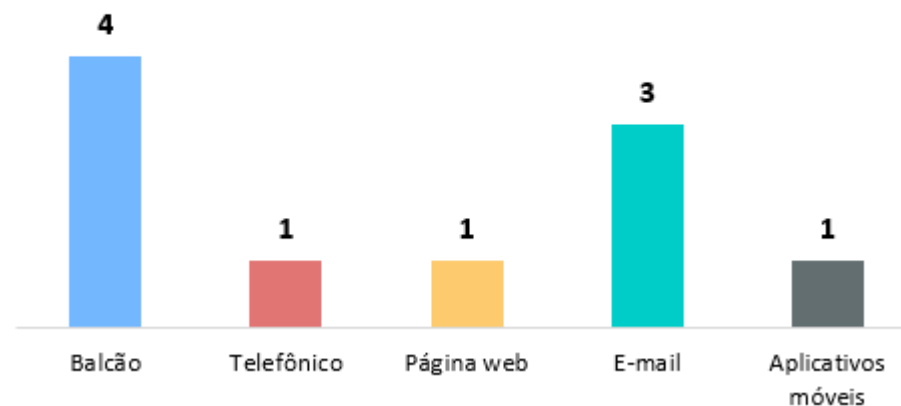
## Ferramentas mais desejadas

1. Formulário eletrônico para requisição de serviços - **100%**
2. Ferramenta para agendamento eletrônico - **40%**
2. Solução de autenticação digital – **20%**
3. Central de notificações (SMS, push, etc) - - **20%**

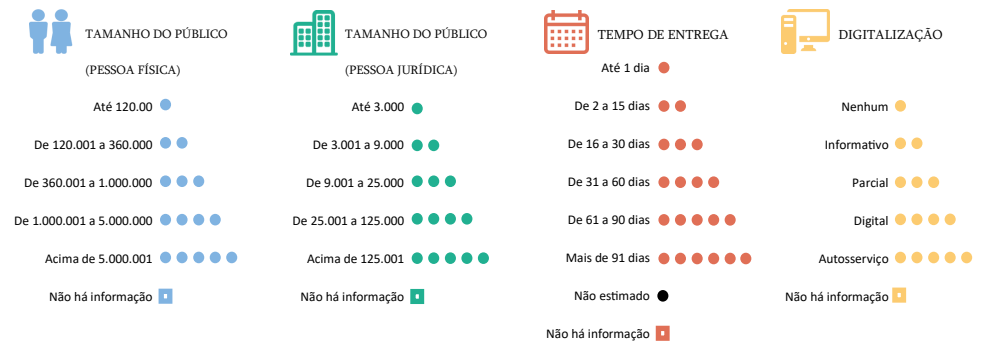
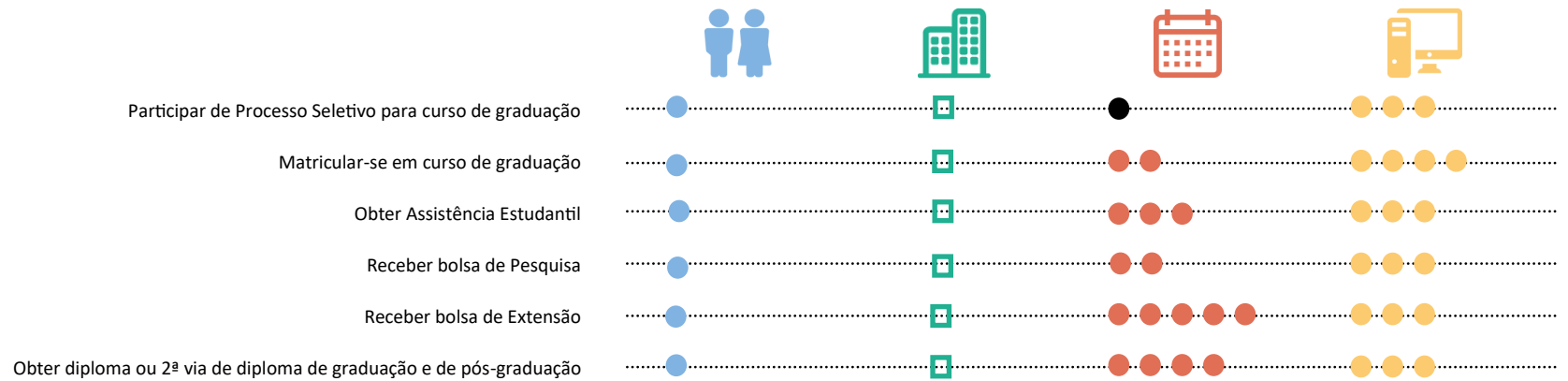
## Estágio de Digitalização dos Serviços



## Principais Canais de Interação com Usuários(as)



# Universidade Federal do Oeste do Pará



169

Universidade Federal do Pampa

UNIPAMPA



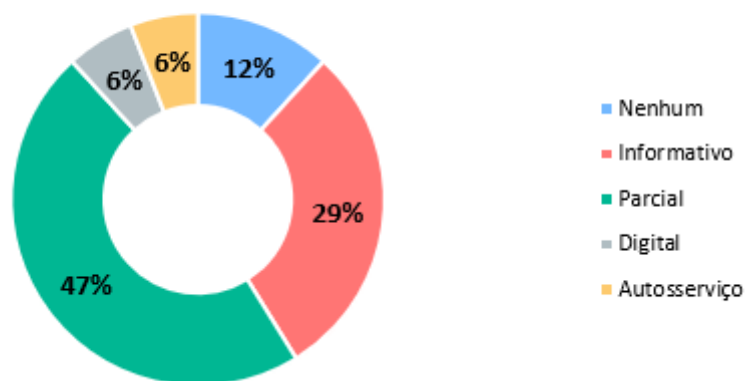
# Universidade Federal do Pampa

- 17 serviços públicos de atendimento prestados.
- Cidadãos e famílias são o público alvo mais frequente, atendidos por **70,6%** dos serviços.
- Em **94,1%** dos serviços a **execução** é realizada integralmente pelo órgão.
- **94,1%** dos serviços são **gratuitos** ao usuário, sem cobrança de nenhuma taxa.
- São necessárias, em média, de **2 interações** do usuário com o órgão para concretizar um serviço.
- Em **58,8%** dos serviços a satisfação do usuário é **não é avaliada**.
- Os principais documentos que o usuário precisa apresentar para concretizar um serviço do órgão são: “Carteira de identidade”, “CPF” e “Certificado de conclusão de curso”.

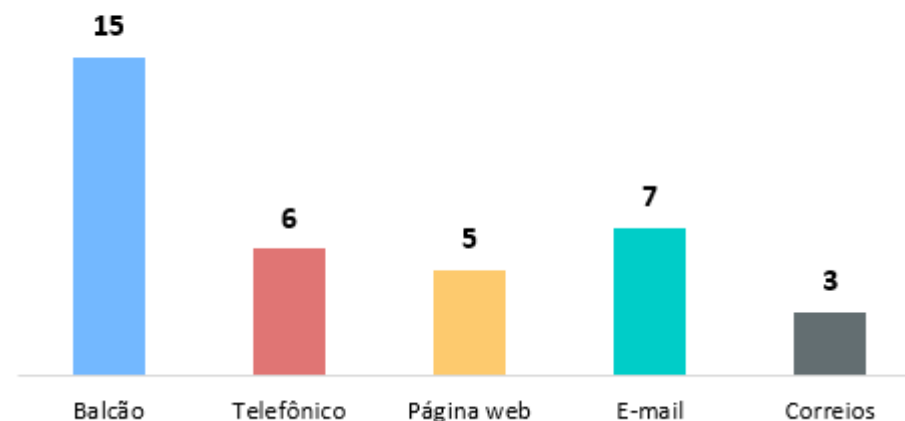
## Ferramentas mais desejadas

1. Formulário eletrônico para requisição de serviços - **58,8%**
2. Solução de autenticação digital –**52,9%**
3. Avaliação eletrônica pelo (a) usuário (a) - **29,4%**

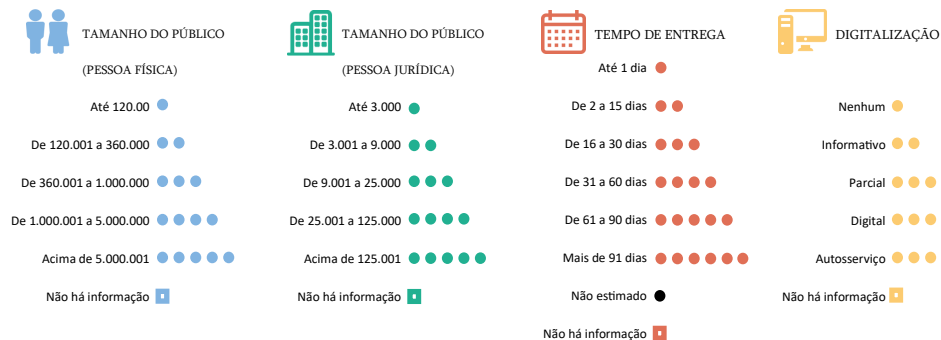
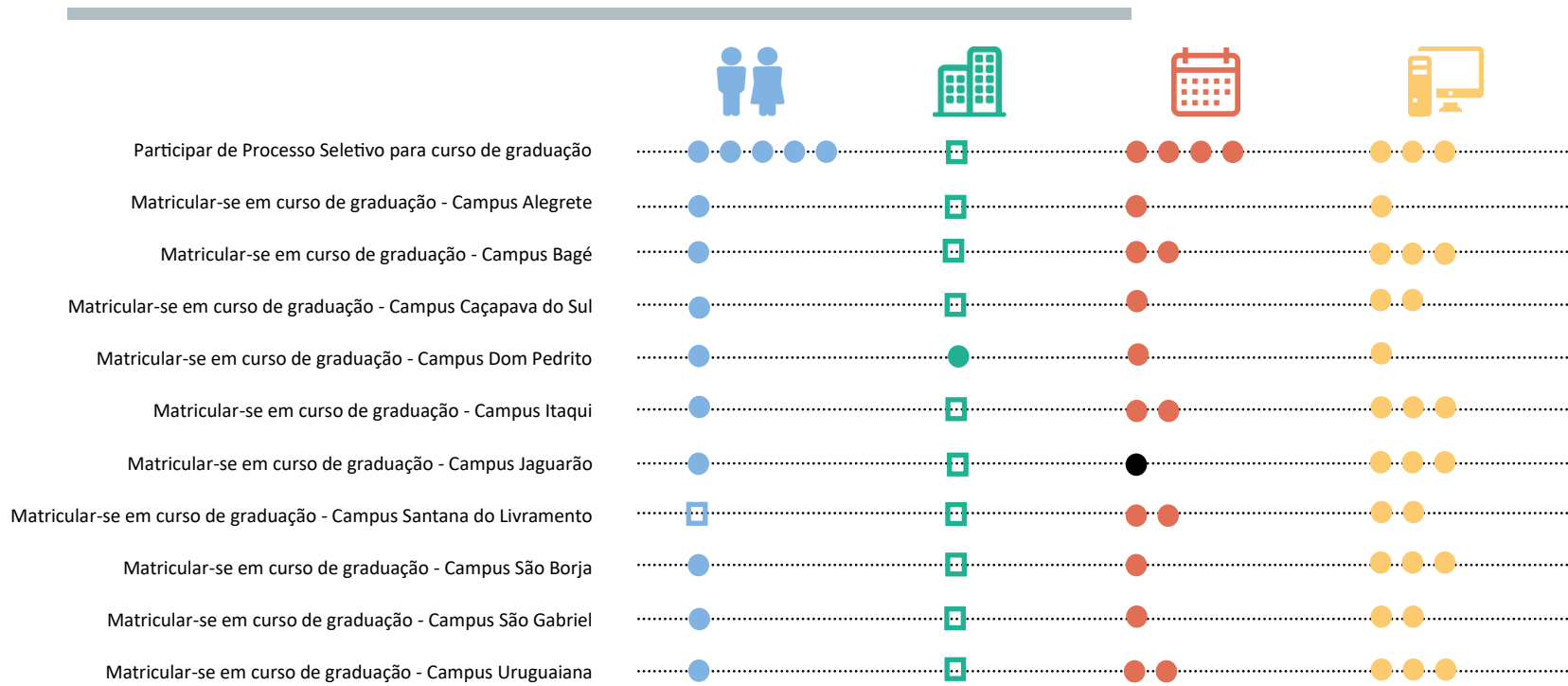
## Estágio de Digitalização dos Serviços



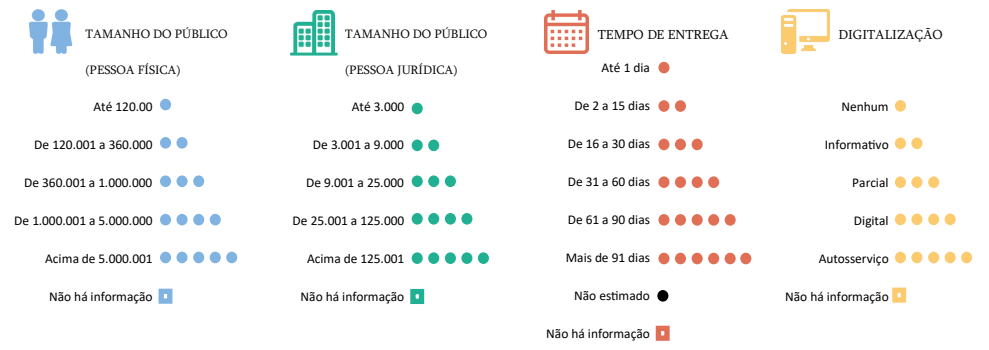
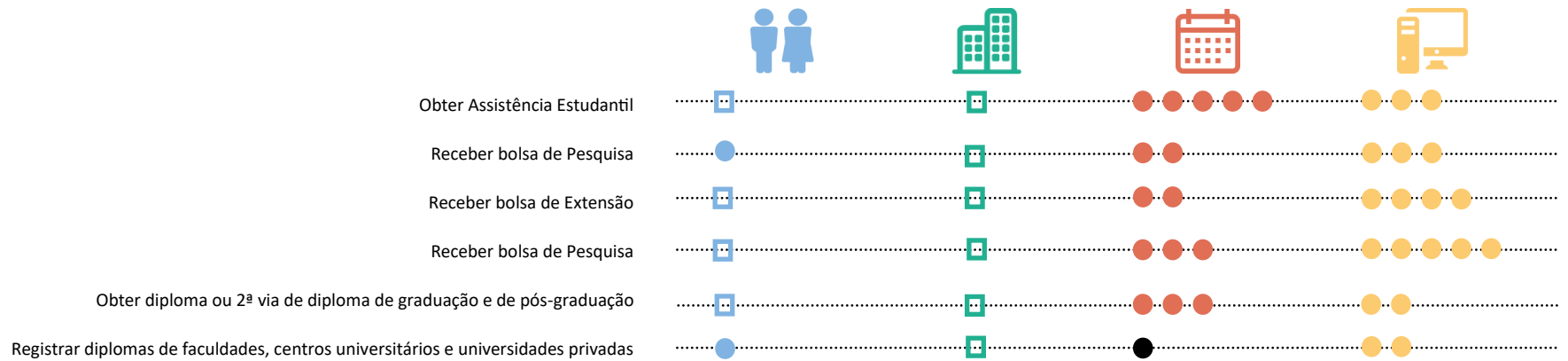
## Principais Canais de Interação com Usuários(as)



# Universidade Federal do Pampa



# Universidade Federal do Pampa



170

Universidade Federal do Pará

UFPA

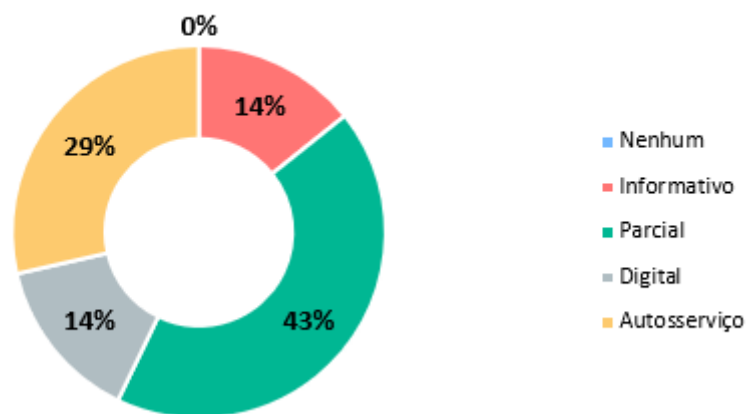
# Universidade Federal do Pará

- 7 serviços públicos de atendimento prestados.
- Cidadãos e famílias são o público alvo mais frequente, atendidos por **71%** dos serviços.
- Em **100%** dos serviços a **execução** é realizada inteiramente pelo órgão.
- **57%** dos serviços são **gratuitos** ao usuário, sem cobrança de nenhuma taxa.
- São necessárias, em média, de **2 interações** do usuário com o órgão para concretizar um serviço.
- Em **71,4%** dos serviços a satisfação do usuário é **não é avaliada**.
- Os principais documentos que o usuário precisa apresentar para concretizar um serviço do órgão são: **“Carteira de identidade”, “CPF” e “Comprovante de endereço/residência”**

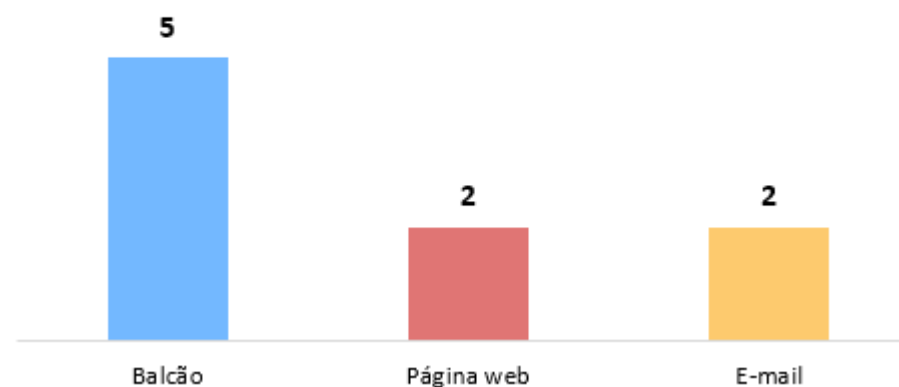
## Ferramentas mais desejadas

1. Avaliação eletrônica pelo (a) usuário (a) - **66,7%**
2. Central de notificações (SMS, push, etc) - **50%**
3. Formulário eletrônico para requisição de serviços - **33%**

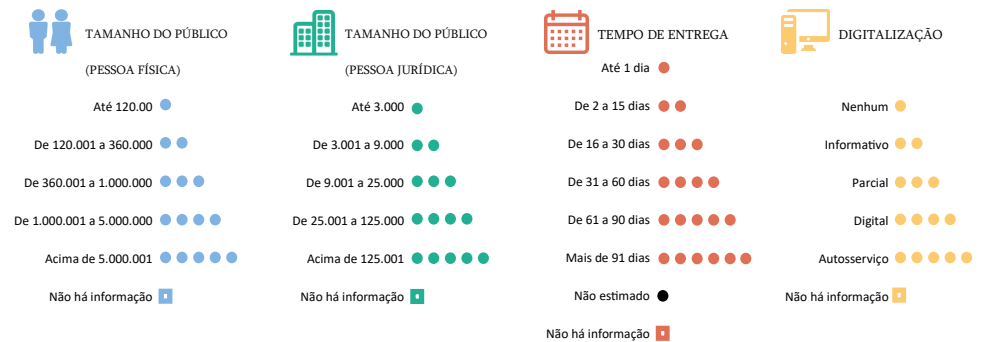
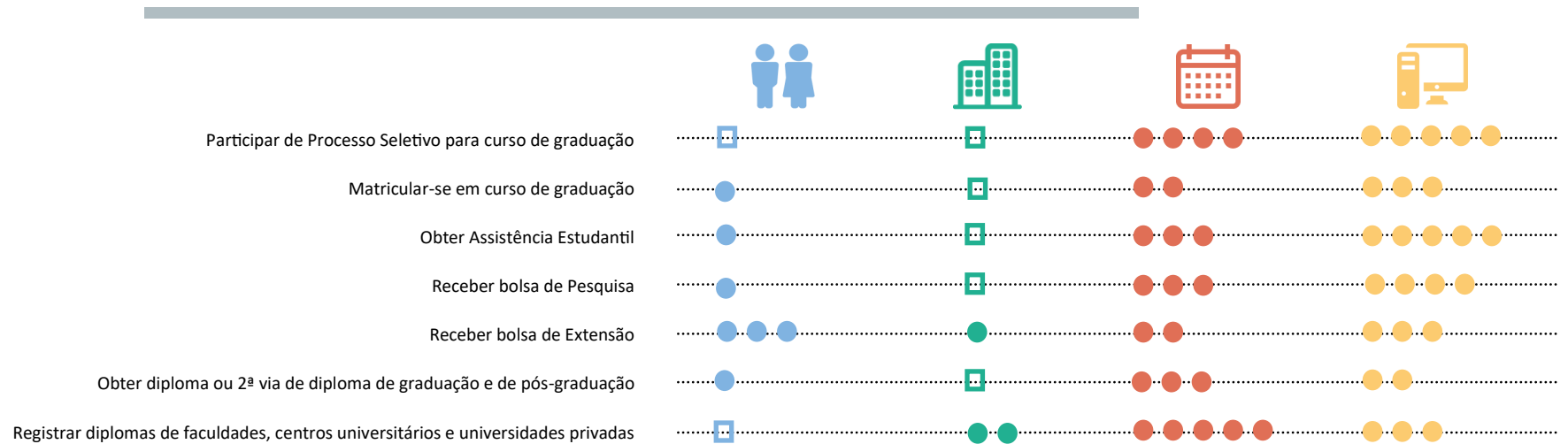
## Estágio de Digitalização dos Serviços



## Principais Canais de Interação com Usuários(as)



# Universidade Federal do Pará



171

Universidade Federal do Paraná

UFPR

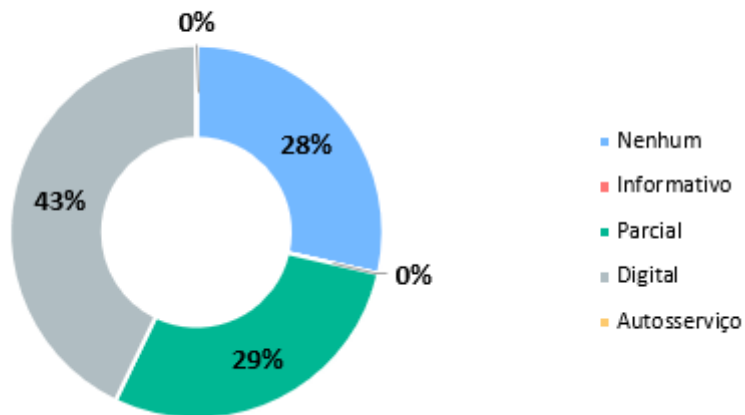
# Universidade Federal do Paraná

- 7 serviços públicos de atendimento prestados.
- Cidadãos e famílias são o público alvo mais frequente, atendidos por **85,7%** dos serviços.
- Em **85,7%** dos serviços a **execução** é realizada inteiramente pelo órgão.
- **57%** dos serviços são **gratuitos** ao usuário, sem cobrança de nenhuma taxa.
- São necessárias, em média, de **1 interação** do usuário com o órgão para concretizar um serviço.
- Em **57%** dos serviços a satisfação do usuário é **avaliada**.
- Os principais documentos que o usuário precisa apresentar para concretizar um serviço do órgão são: **“Carteira de identidade”, “CPF”, e “Carteira de identidade de estrangeiro”**

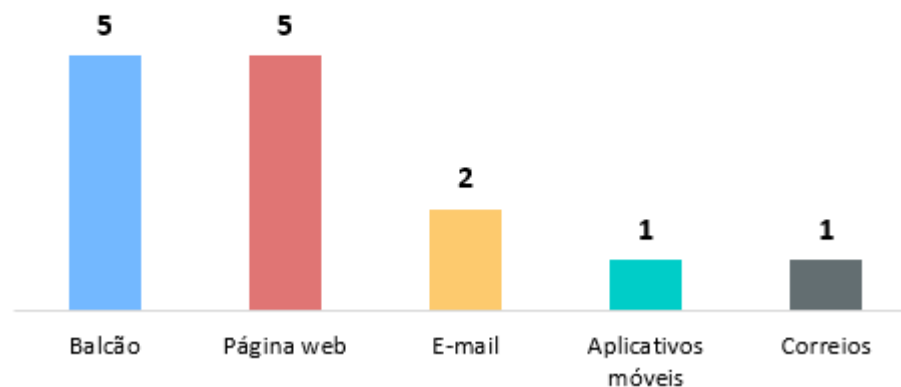
## Ferramentas mais desejadas

1. Formulário eletrônico para requisição de serviços - **42,9%**
2. Solução de autenticação digital – **71,4%**
3. Central de notificações (SMS, push, etc) - **42,9%**

## Estágio de Digitalização dos Serviços

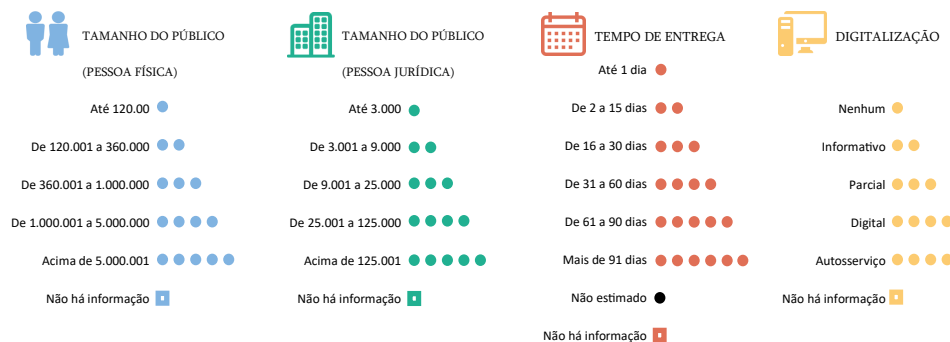
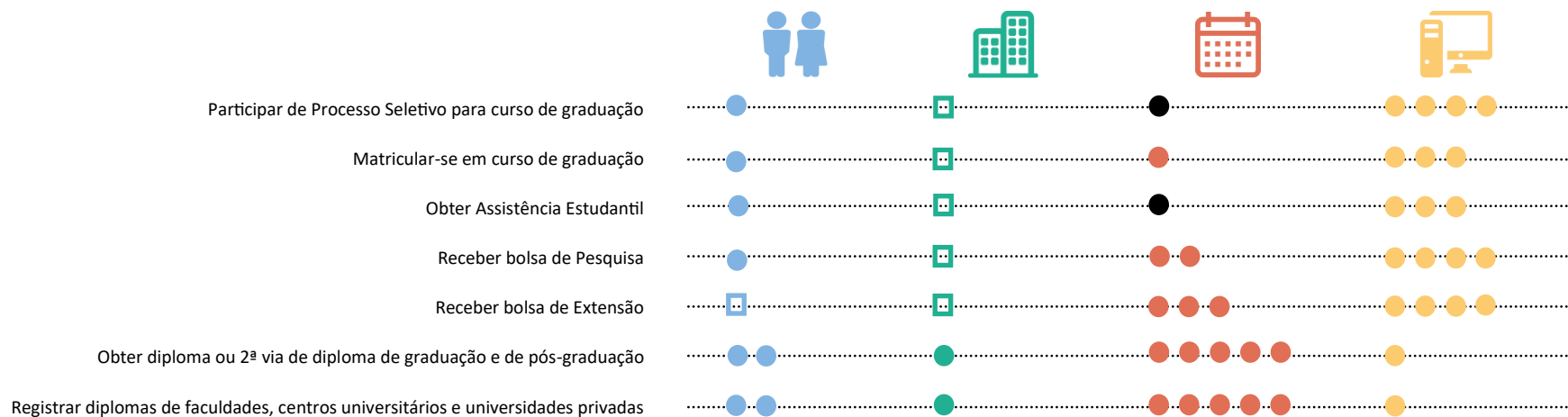


## Principais Canais de Interação com Usuários(as)





# Universidade Federal do Paraná



172

Universidade Federal do Piauí

UFPI

# Universidade Federal do Piauí

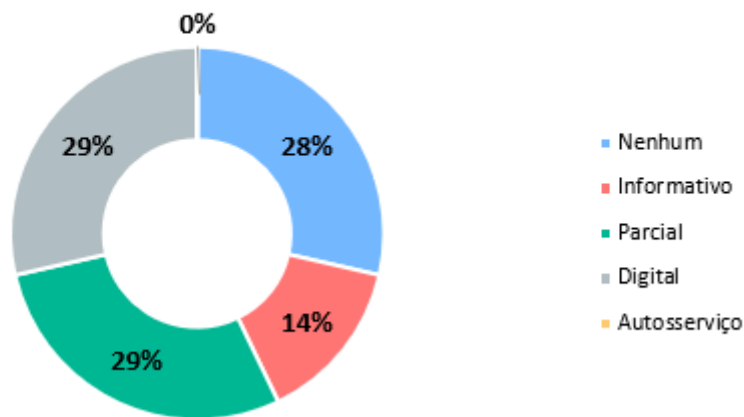
- 7 serviços públicos de atendimento prestados.
- Cidadãos e famílias são o público alvo mais frequente, atendidos por **57%** dos serviços.
- Em **74,1%** dos serviços a **execução** é realizada integralmente pelo órgão.
- **85,7%** dos serviços são **gratuitos** ao usuário, sem cobrança de nenhuma taxa.
- São necessárias, em média, de **2 interações** do usuário com o órgão para concretizar um serviço.
- Em **85,7%** dos serviços a satisfação do usuário é **não é avaliada**.

Os principais documentos que o usuário precisa apresentar para concretizar um serviço do órgão são: “**Carteira de identidade**,” **Comprovante de quitação eleitoral**” e “**Procuração do representante legal**”.

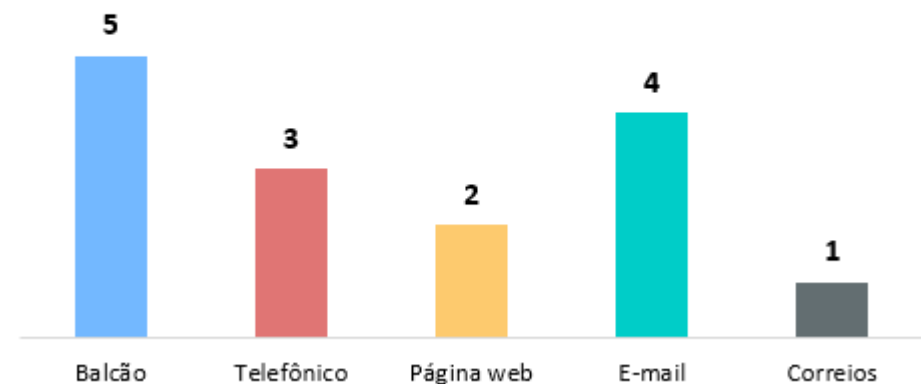
## Ferramentas mais desejadas

1. Formulário eletrônico para requisição de serviços - **57%**
2. Solução de autenticação digital –**57%**
3. Central de notificações (SMS, push, etc) - **42,9%**
4. Avaliação eletrônica pelo (a) usuário (a) - **42,9%**

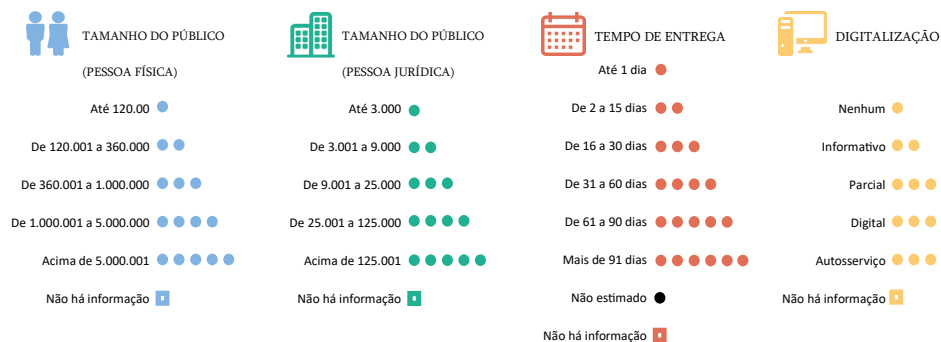
## Estágio de Digitalização dos Serviços



## Principais Canais de Interação com Usuários(as)



# Universidade Federal do Piauí



173

Universidade Federal do Recôncavo da Bahia

UFRB

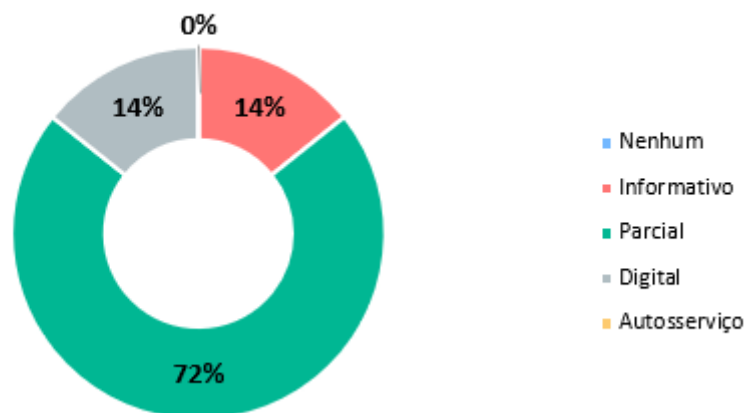
# Universidade Federal do Recôncavo da Bahia

- 7 serviços públicos de atendimento prestados.
- Cidadãos e famílias são o público alvo mais frequente, atendidos por **57,1%** dos serviços.
- Em **71,4%** dos serviços a **execução** é realizada integralmente pelo órgão.
- **71,4%** dos serviços são **gratuitos** ao usuário, sem cobrança de nenhuma taxa.
- São necessárias, em média, de **2 interações** do usuário com o órgão para concretizar um serviço.
- Em **85,7%** dos serviços a satisfação do usuário é **não é avaliada**.
- Os principais documentos que o usuário precisa apresentar para concretizar um serviço do órgão são: **“Carteira de identidade”, “Comprovante de endereço/residência” e “CPF”.**

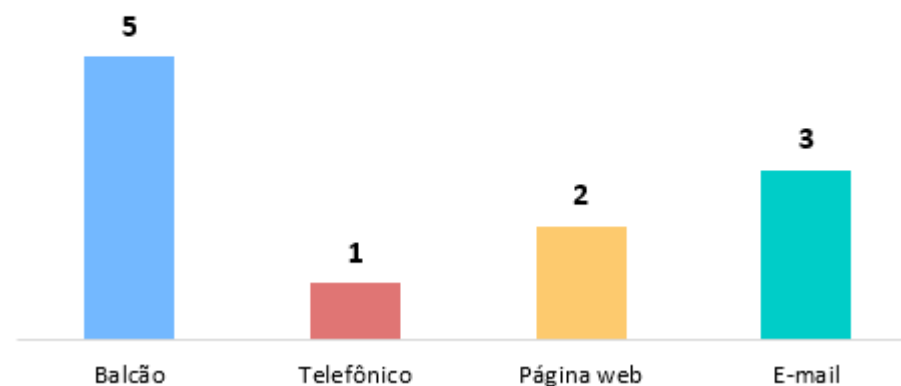
## Ferramentas mais desejadas

1. Formulário eletrônico para requisição de serviços - **57,1%**
2. Ferramenta para agendamento eletrônico—**57,1**
3. Central de notificações (SMS, push, etc) - **42,9%**
4. Avaliação eletrônica pelo (a) usuário (a) - **42,9%**

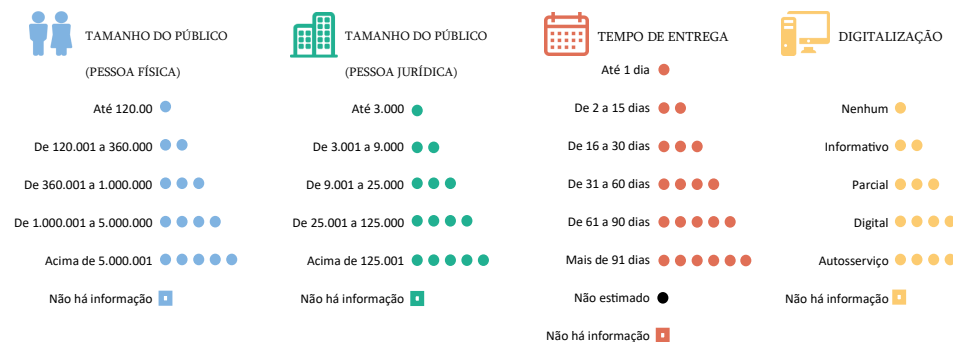
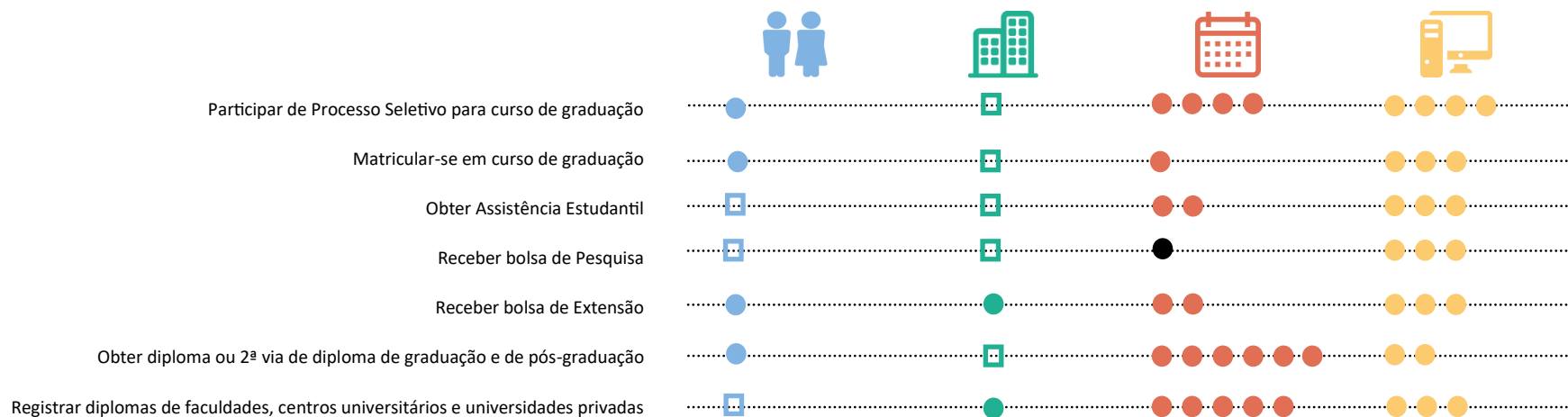
## Estágio de Digitalização dos Serviços



## Principais Canais de Interação com Usuários(as)



# Universidade Federal do Recôncavo da Bahia



174

Universidade Federal do Rio de Janeiro

UFRJ



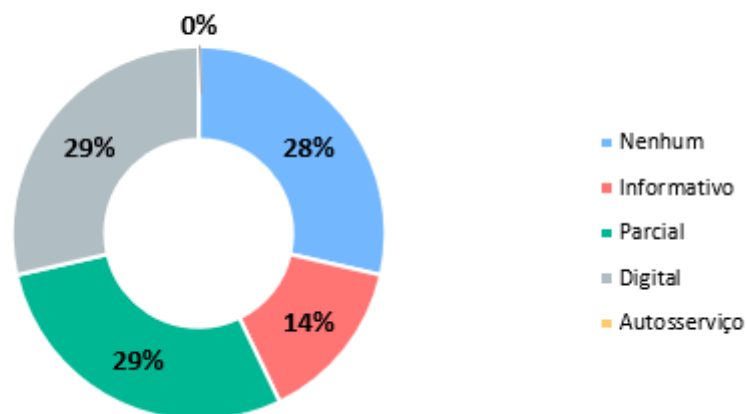
# Universidade Federal do Rio de Janeiro

- 7 serviços públicos de atendimento prestados.
- **Cidadãos e famílias** e **Estrangeiros(as)** são o público alvo mais frequente, atendidos por **57,1%** dos serviços.
- Em **57,1%** dos serviços a **execução** é realizada inteiramente pelo órgão.
- **85,7%** dos serviços são **gratuitos** ao usuário, sem cobrança de nenhuma taxa.
- São necessárias, em média, **2 interações** do usuário com o órgão para concretizar um serviço.
- Em **nenhum** dos serviços a satisfação do usuário é **avaliada**.
- Os principais documentos que o usuário precisa apresentar para concretizar um serviço do órgão são: “Carteira de identidade de estrangeiro”, “Carteira de identidade” e “CPF”.

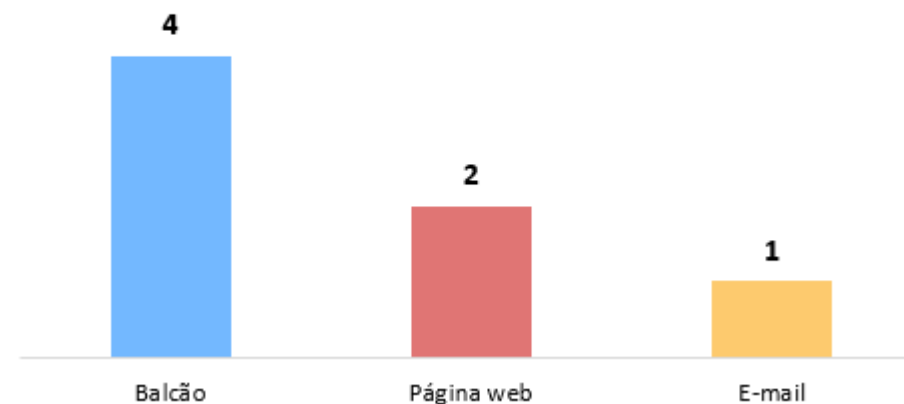
## Ferramentas mais desejadas

1. Avaliação eletrônica pelo (a) usuário (a) - **80%**
2. Central de notificações (SMS, push, etc) – **40%**

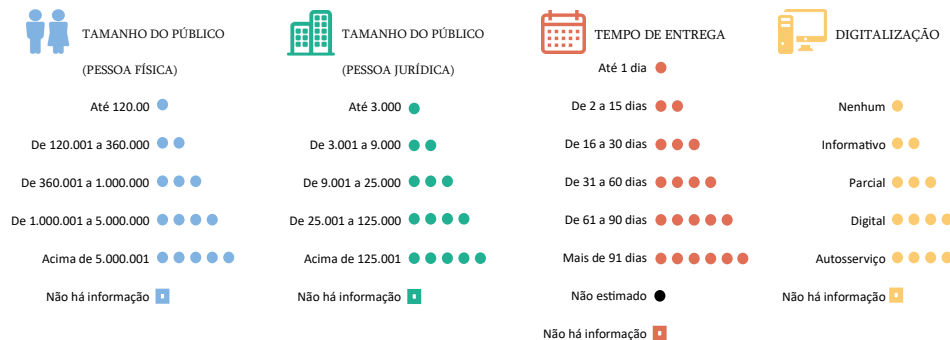
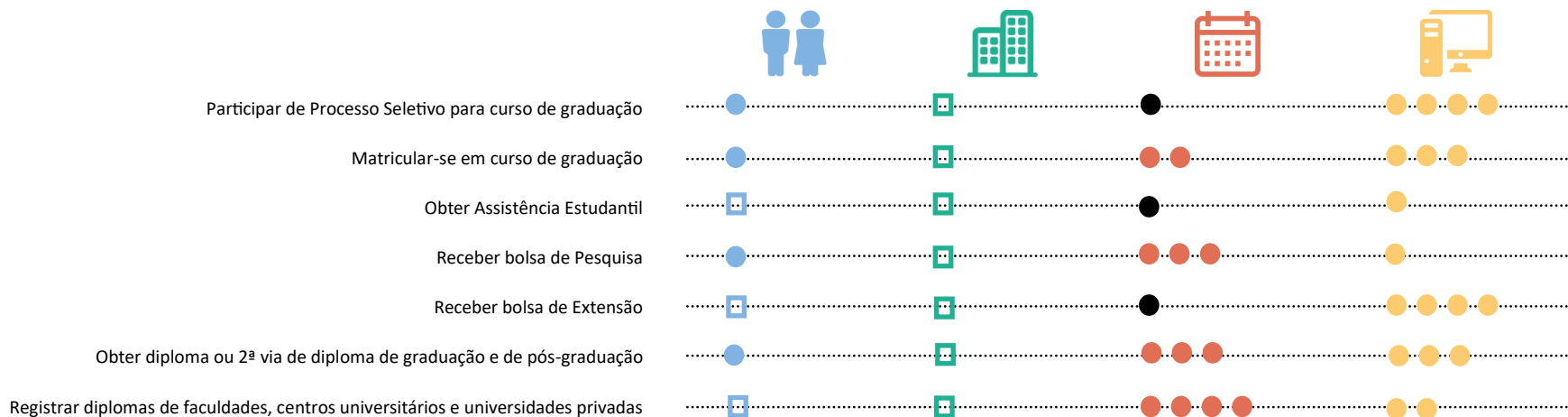
## Estágio de Digitalização dos Serviços



## Principais Canais de Interação com Usuários(as)



# Universidade Federal do Rio de Janeiro



175

Universidade Federal do Rio Grande

FURG

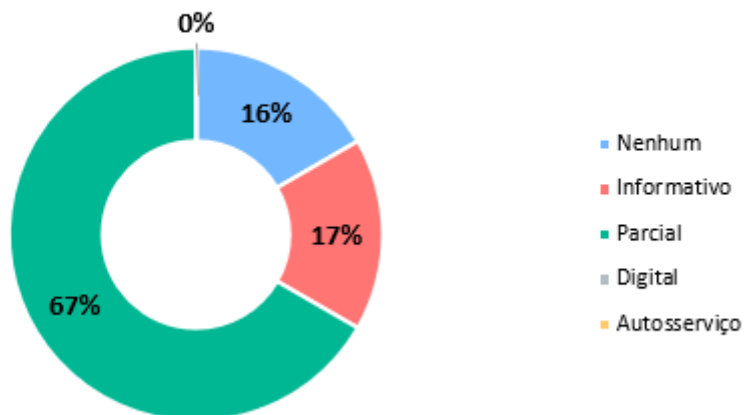
# Universidade Federal do Rio Grande

- 6 serviços públicos de atendimento prestados.
- Cidadãos e famílias são o público alvo mais frequente, atendidos por **83,3%** dos serviços.
- Em **83,3%** dos serviços a **execução** é realizada integralmente pelo órgão.
- **83,3%** dos serviços são **gratuitos** ao usuário, sem cobrança de nenhuma taxa.
- São necessárias, em média, de **2 interações** do usuário com o órgão para concretizar um serviço.
- Em **66,7%** dos serviços a satisfação do usuário **não é avaliada**.
- Os principais documentos que o usuário precisa apresentar para concretizar um serviço do órgão são: **“Carteira de identidade”, “Comprovante de endereço/residência” e “CPF”**.

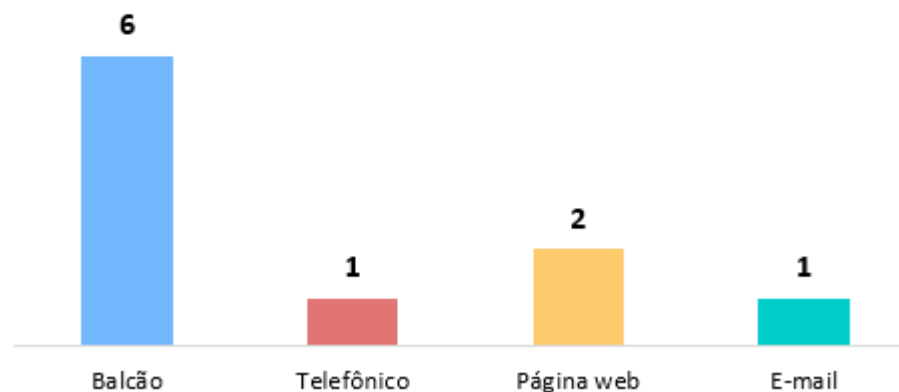
## Ferramentas mais desejadas

1. Formulário eletrônico para requisição de serviços - **83,3%**
2. Solução de autenticação digital –**33,3%**
3. Ferramenta para agendamento eletrônico—**33,3%**

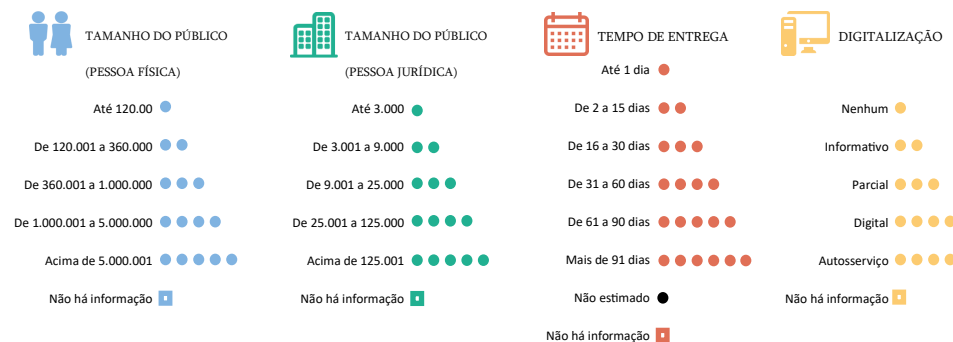
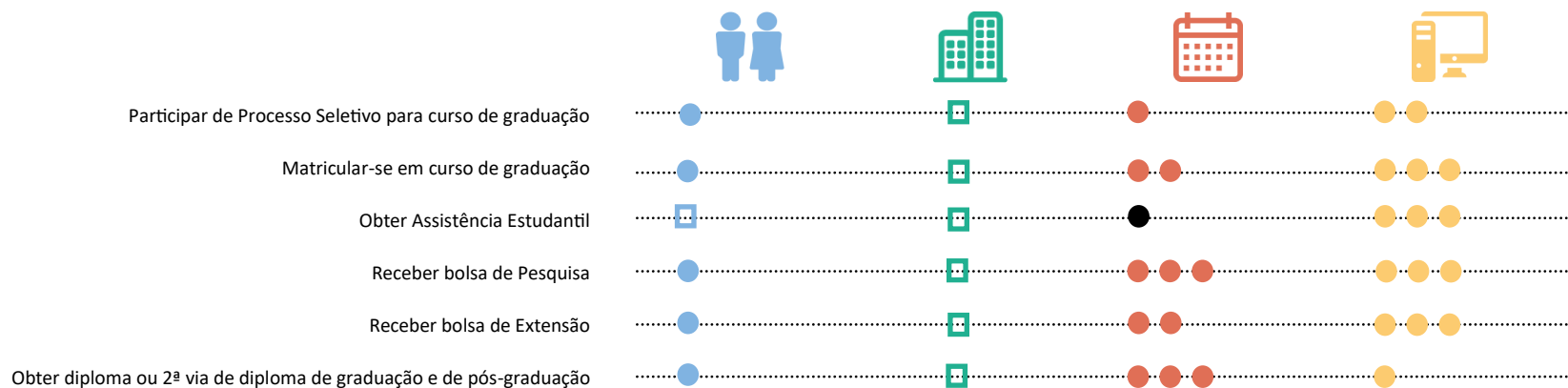
## Estágio de Digitalização dos Serviços



## Principais Canais de Interação com Usuários(as)



# Universidade Federal do Rio Grande



176

Universidade Federal do Rio Grande do Norte

UFRN

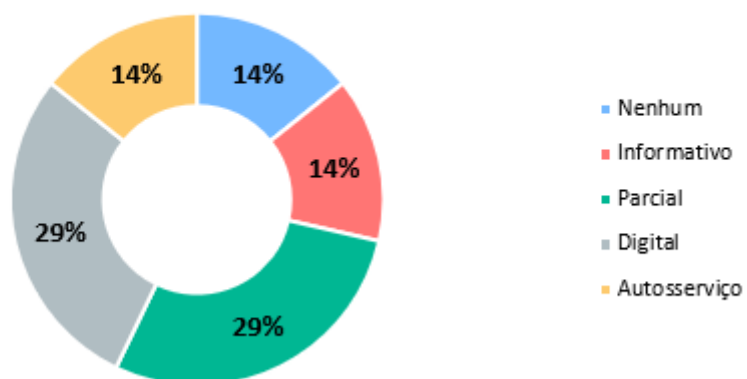
# Universidade Federal do Rio Grande do Norte

- 7 serviços públicos de atendimento prestados.
- **Cidadãos e famílias** são o público alvo mais frequente, atendidos por **71,4%** dos serviços.
- Em **57,1%** dos serviços a **execução** é realizada inteiramente pelo órgão.
- **85,7%** dos serviços são **gratuitos** ao usuário, sem cobrança de nenhuma taxa.
- São necessárias, em média, de **1 a 2 interações** do usuário com o órgão para concretizar um serviço.
- Em **14,3%** dos serviços a satisfação do usuário é **avaliada**.
- Os principais documentos que o usuário precisa apresentar para concretizar um serviço do órgão são: “Carteira de Identidade”, “Carteira estudantil”, “CPF”, “Comprovante de quitação eleitoral”, e “Carteira de trabalho”.

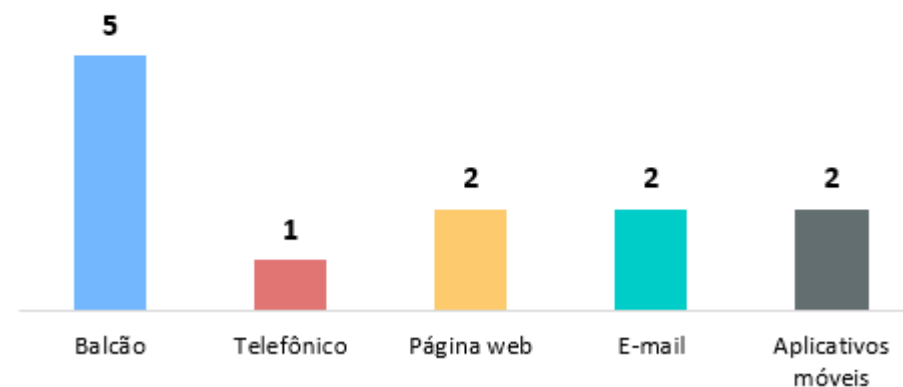
## Ferramentas mais desejadas

1. Formulário eletrônico para requisição de serviços - **42,9%**
2. Avaliação eletrônica pelo (a) usuário (a) - **28,6%**

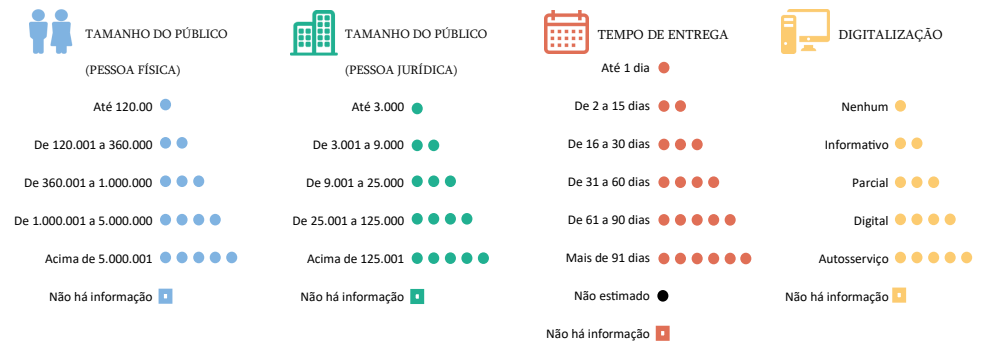
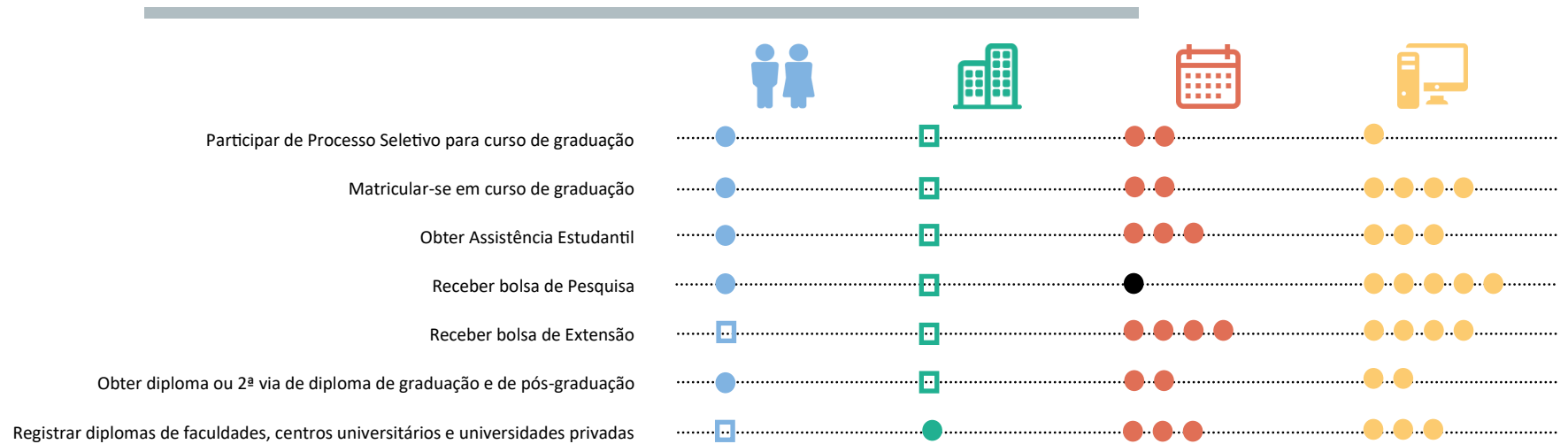
## Estágio de Digitalização dos Serviços



## Principais Canais de Interação com Usuários(as)



# Universidade Federal do Rio Grande do Norte





177

Universidade Federal do Rio Grande do Sul

UFRGS

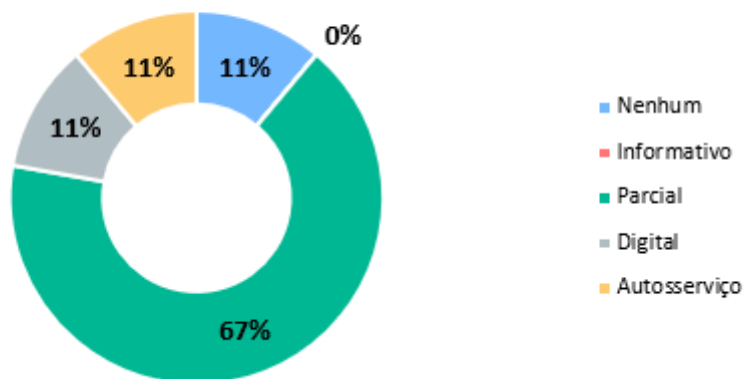
# Universidade Federal do Rio Grande do Sul

- 9 serviços públicos de atendimento prestados.
- **Cidadãos e famílias** são o público alvo mais frequente, atendidos por **55,6%** dos serviços.
- Em **44,4%** dos serviços a **execução** é realizada inteiramente pelo órgão.
- **66,7%** dos serviços são **gratuitos** ao usuário, sem cobrança de nenhuma taxa.
- São necessárias, em média, de **1 a 2 interações** do usuário com o órgão para concretizar um serviço.
- Em **11,1%** dos serviços a satisfação do usuário é **avaliada**.
- Os principais documentos que o usuário precisa apresentar para concretizar um serviço do órgão são: **“Carteira de identidade”** e **“Certificado de conclusão de curso”**.

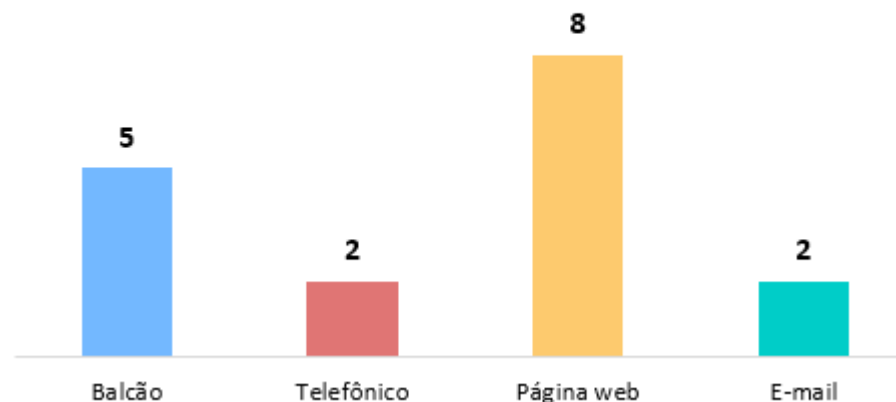
## Ferramentas mais desejadas

1. Solução de autenticação digital - **50%**
2. Central de notificações (SMS, push, etc) – **37,5%**
3. Meio de pagamento eletrônico (no formato e-commerce) - **37,5%**
4. Avaliação eletrônica pelo (a) usuário (a) - **37,5%**

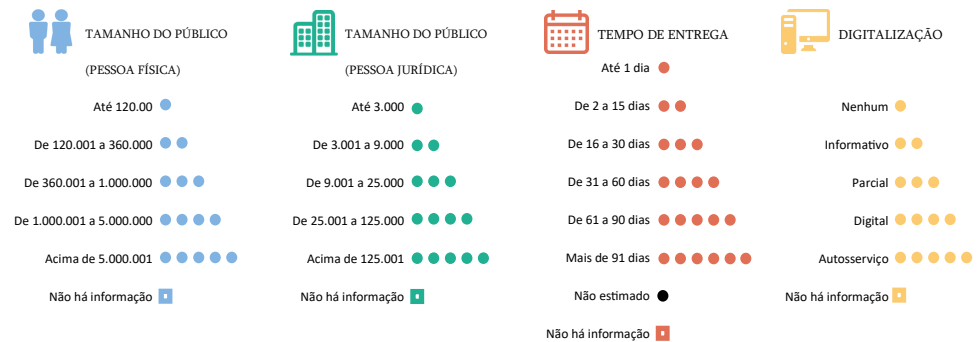
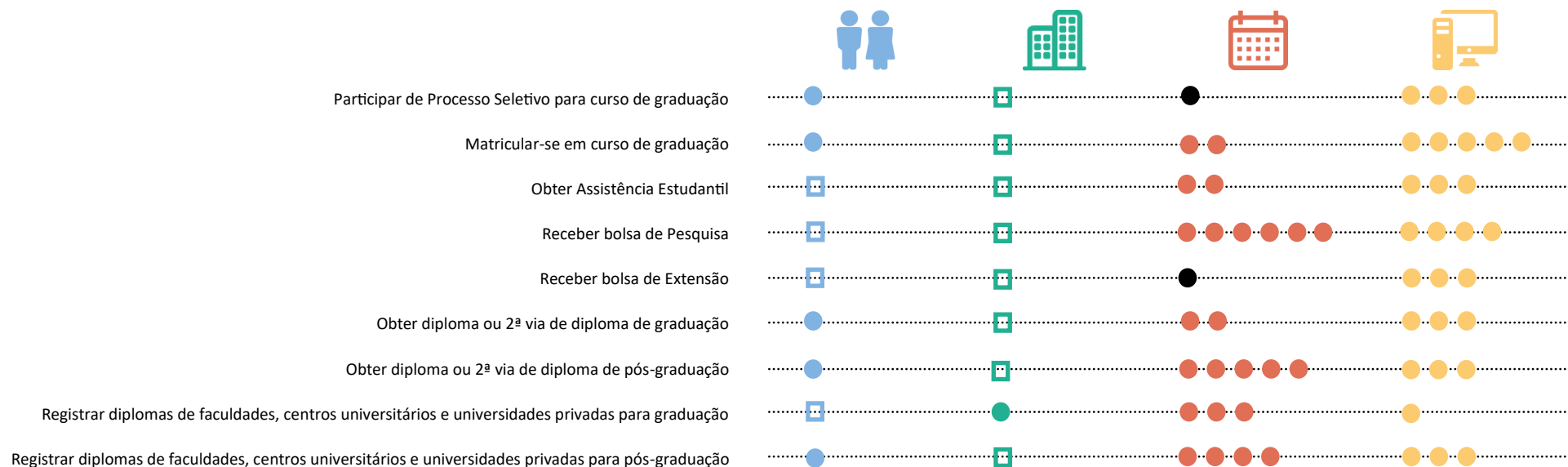
## Estágio de Digitalização dos Serviços



## Principais Canais de Interação com Usuários(as)



# Universidade Federal do Rio Grande do Sul



178

Universidade Federal do Sul da Bahia

UFSB

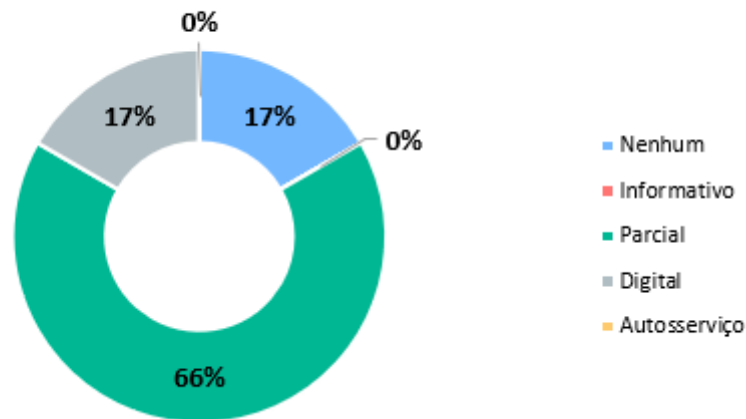
# Universidade Federal do Sul da Bahia

- 6 serviços públicos de atendimento prestados.
- **Cidadãos e famílias** são o público alvo mais frequente, atendidos por **66,7%** dos serviços.
- Em **50,0%** dos serviços a **execução** é realizada inteiramente pelo órgão.
- **100,0%** dos serviços são **gratuitos** ao usuário, sem cobrança de nenhuma taxa.
- São necessárias, em média, de **1 a 3 interações** do usuário com o órgão para concretizar um serviço.
- Em **nenhum** dos serviços a satisfação do usuário é **avaliada**.
- Os principais documentos que o usuário precisa apresentar para concretizar um serviço do órgão são: "Carteira de Identidade", "CPF", "Comprovante de endereço/residência", "Comprovante de quitação eleitoral", e "Certificado de conclusão de curso".

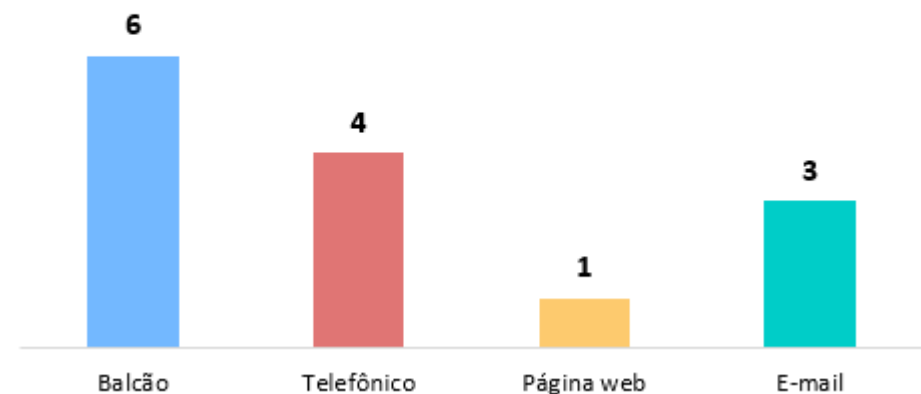
## Ferramentas mais desejadas

1. Ferramenta para agendamento eletrônico - **66,7%**
2. Solução de autenticação digital - **66,7%**
3. Central de notificações (SMS, push, etc) - **66,7%**

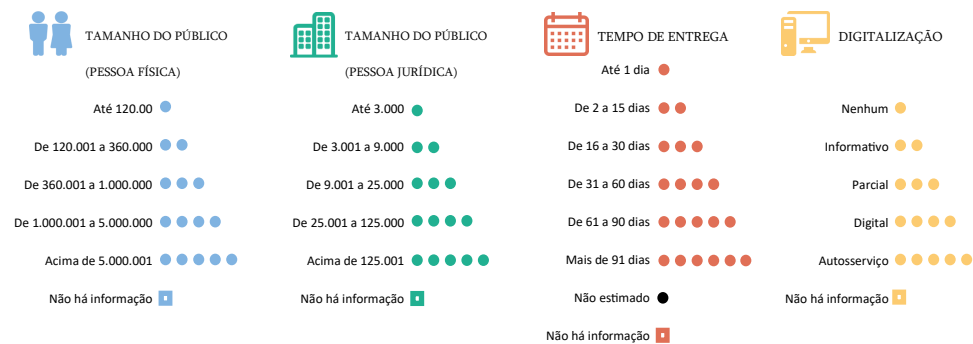
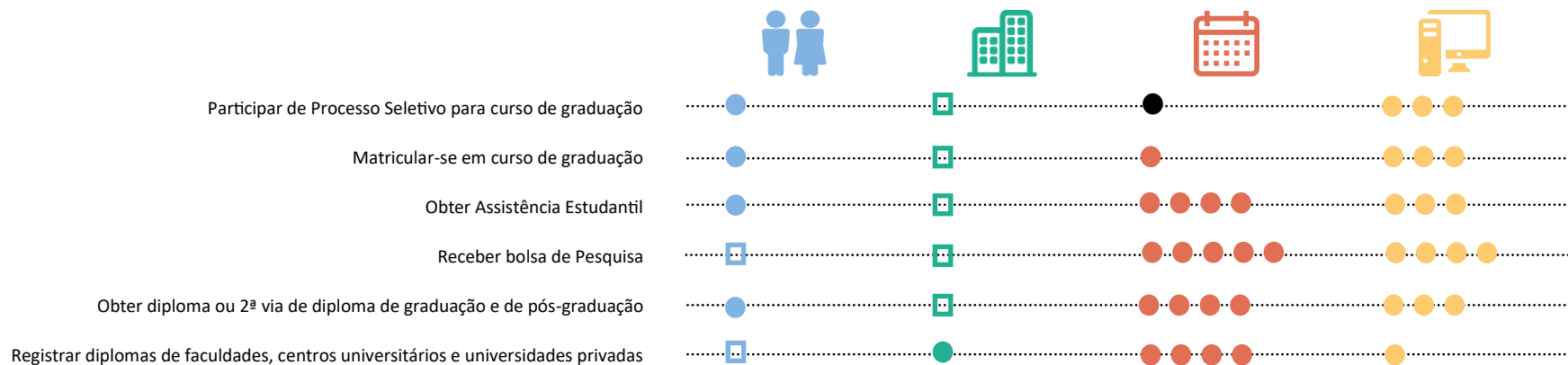
## Estágio de Digitalização dos Serviços



## Principais Canais de Interação com Usuários(as)



# Universidade Federal do Sul da Bahia



179

Universidade Federal do Sul e Sudeste do Pará

UNIFESSPA

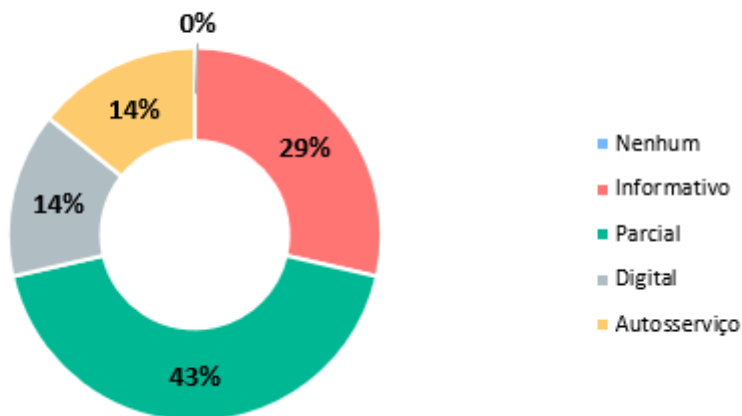
# Universidade Federal do Sul e Sudeste do Pará

- **07** serviços públicos de atendimento prestados.
- **Alunos e servidores** são o público alvo mais frequente, atendidos por **42,9%** dos serviços.
- Em **85,7%** dos serviços a **execução** é realizada inteiramente pelo órgão.
- **85,7%** dos serviços são **gratuitos** ao usuário, sem cobrança de nenhuma taxa.
- São necessárias, em média, de **2 a 3 interações** do usuário com o órgão para concretizar um serviço.
- Em **28,6%** dos serviços a satisfação do usuário é **avaliada**.
- Os principais documentos que o usuário precisa apresentar para concretizar um serviço do órgão são: **“Carteira de Identidade”**, **“CPF”** e **“Comprovante de Residência”**.

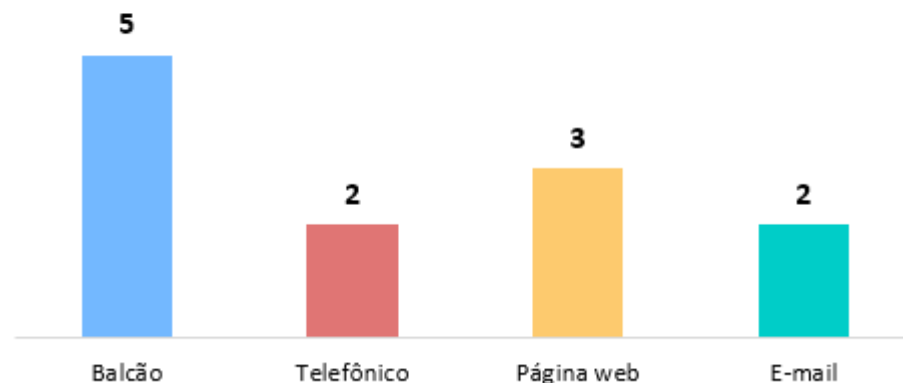
## Ferramentas mais desejadas

1. Solução de autenticação digita - **42,9%**
2. Avaliação eletrônica pelo( a) usuário (a) – **28,6%**
3. Formulário eletrônico para requisição de serviços, Ferramenta para agendamento eletrônico, Meio de pagamento eletrônico (*e-commerce*), Central de notificações (SMS, push, etc) - **14,3%**

## Estágio de Digitalização dos Serviços

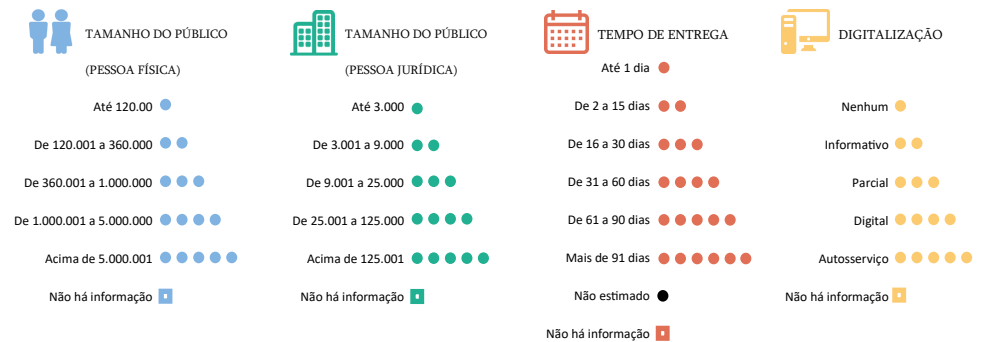
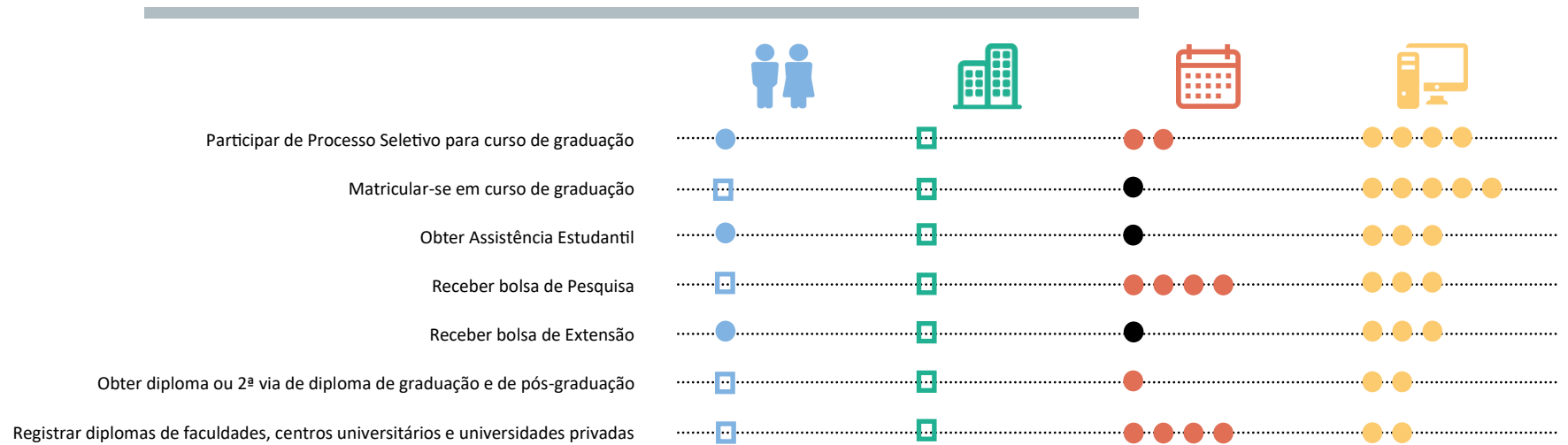


## Principais Canais de Interação com Usuários(as)





# Universidade Federal do Sul e Sudeste do Pará



180

Universidade Federal do Tocantins

UFT

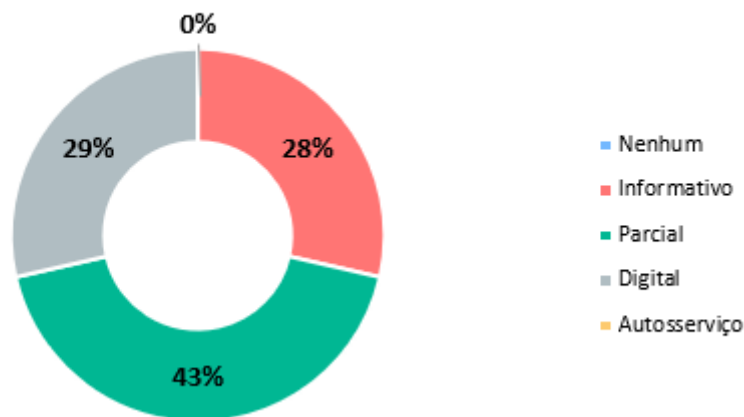
# Universidade Federal do Tocantins

- **07** serviços públicos de atendimento prestados.
- **Cidadãos e famílias** são o público alvo mais frequente, atendidos por **57,1%** dos serviços.
- **Todos** os serviços são **executados** integralmente **pelo órgão**.
- **57,1%** dos serviços são **gratuitos** ao usuário, sem cobrança de nenhuma taxa.
- São necessárias, em média, de **1 a 2 interações** do usuário com o órgão para concretizar um serviço.
- Em **28,6%** dos serviços a satisfação do usuário é **avaliada**.
- Os principais documentos que o usuário precisa apresentar para concretizar um serviço do órgão são: **“Carteira de Identidade”, “Certidões de Nascimento e/ou Casamento”, “ Comprovante de endereço/residência” e “CPF”**.

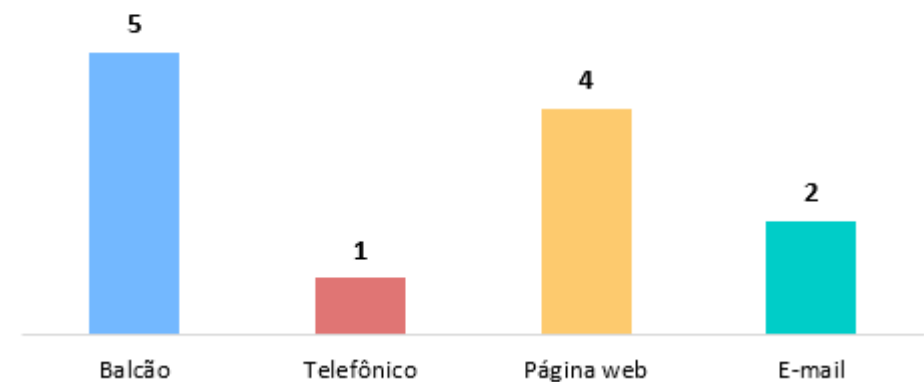
## Ferramentas mais desejadas

1. Formulário eletrônico para requisição de serviços - **85,7%**
2. Solução de autenticação digital – **85,7%**
3. Central de notificações (SMS, push, etc) - **71,4%**

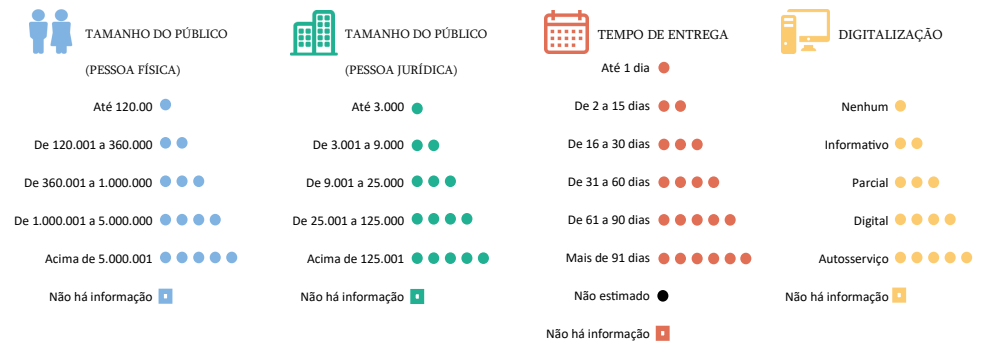
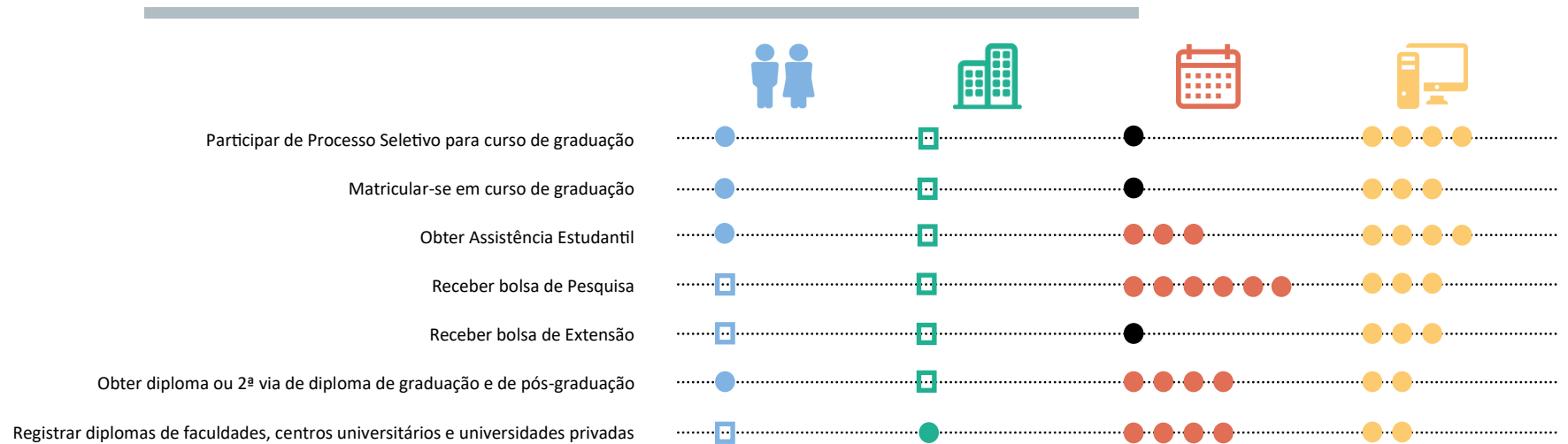
## Estágio de Digitalização dos Serviços



## Principais Canais de Interação com Usuários(as)



# Universidade Federal do Tocantins



181

Universidade Federal do Triângulo Mineiro

UFTM

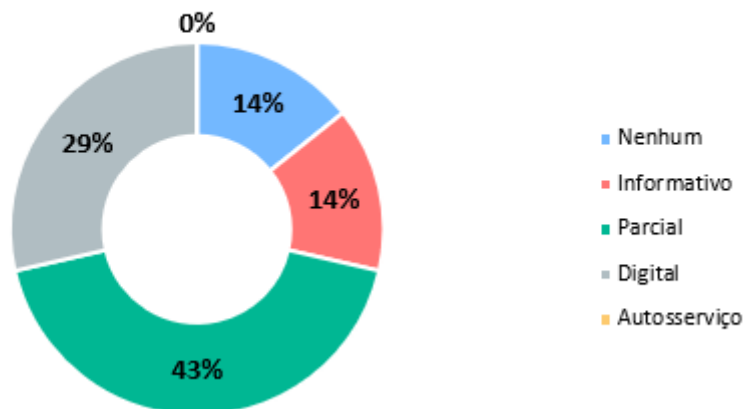
# Universidade Federal do Triângulo Mineiro

- 7 serviços públicos de atendimento prestados.
- **Cidadãos e famílias** são o público alvo mais frequente, atendidos por **todos os serviços**.
- Em **71,4 %** dos serviços a **execução** é realizada inteiramente pelo órgão.
- **Todos** os serviços são **gratuitos** ao usuário, sem cobrança de nenhuma taxa.
- São necessárias, em média, **2 interações** do usuário com o órgão para concretizar um serviço.
- Em **nenhum** dos serviços a satisfação do usuário é **avaliada**.
- Os principais documentos que o usuário precisa apresentar para concretizar um serviço do órgão são: **“Carteira de identidade”, “Carteira de identidade de estrangeiro”, “Certidão de casamento”, “Certidão de nascimento” e “CPF”**.

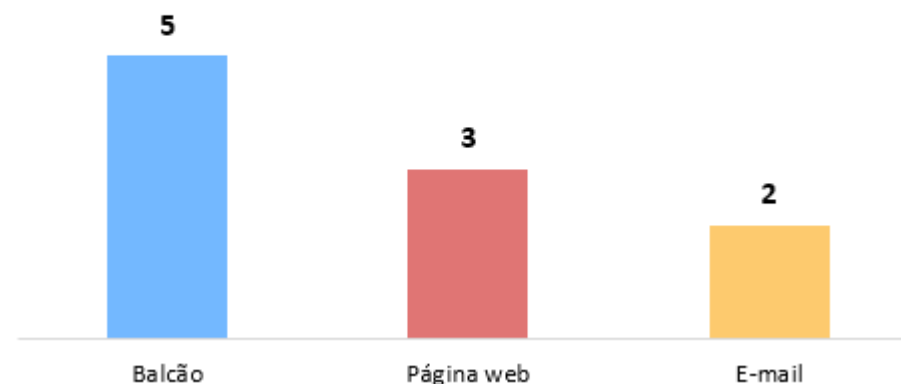
## Ferramentas mais desejadas

1. Formulário eletrônico para requisição de serviços - **71,4%**
2. Ferramenta para agendamento eletrônico—**57,1%**
3. Solução de autenticação digital— **57,1%**

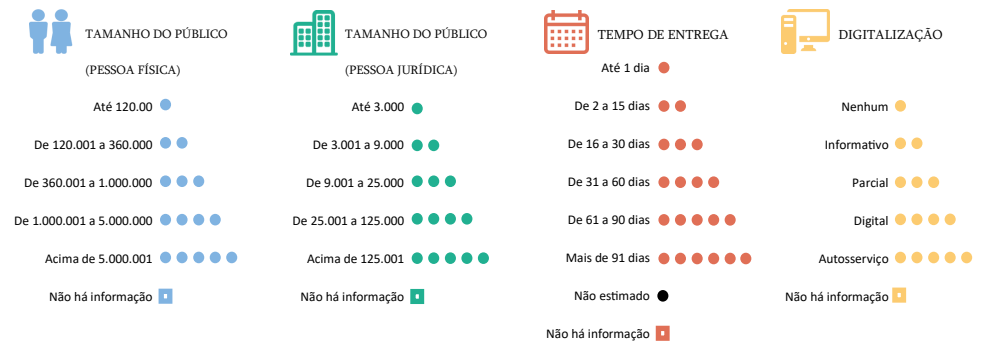
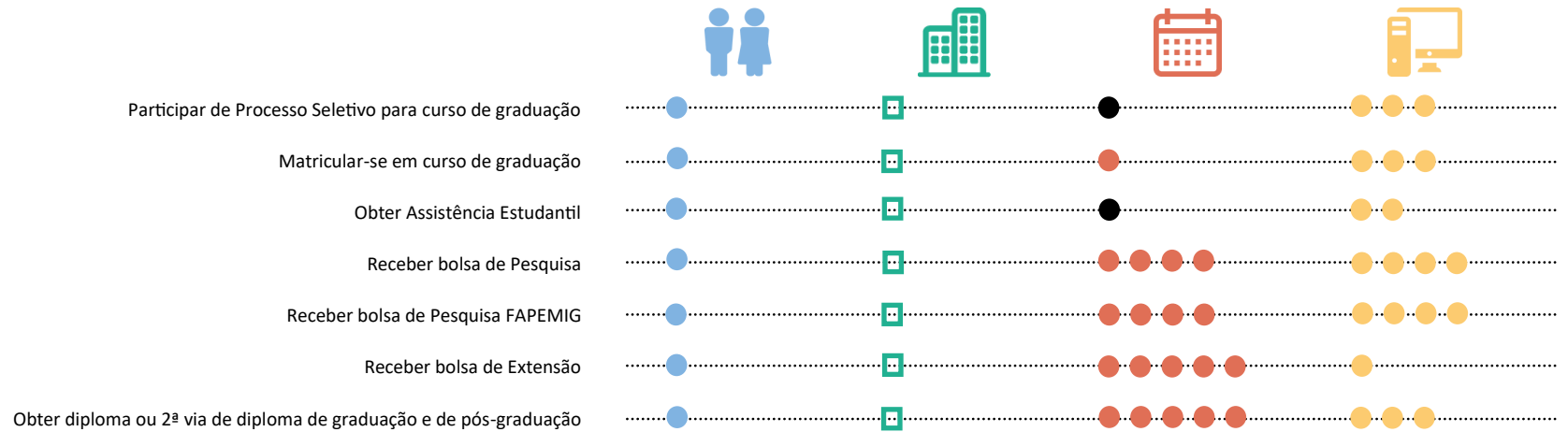
## Estágio de Digitalização dos Serviços



## Principais Canais de Interação com Usuários(as)



# Universidade Federal do Triângulo Mineiro



# 182

Universidade Federal do Vale do Jequitinhonha e

Mucuri

UFVJM



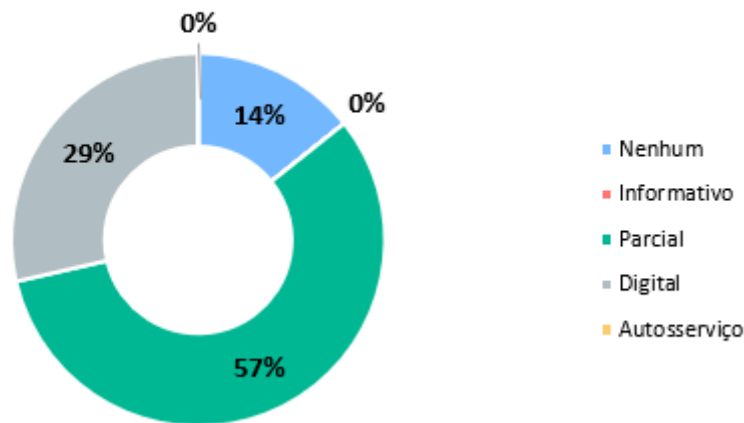
# Universidade Federal dos Vales do Jequitinhonha e Mucuri

- 7 serviços públicos de atendimento prestados.
- **Cidadãos e famílias** são o público alvo mais frequente, atendidos por **28,6%** dos serviços.
- Em **85,7%** dos serviços a **execução** é realizada inteiramente pelo órgão.
- **71,4%** dos serviços são **gratuitos** ao usuário, sem cobrança de nenhuma taxa.
- São necessárias, em média, de **2 a 3 interações** do usuário com o órgão para concretizar um serviço.
- Em **nenhum** dos serviços a satisfação do usuário é **avaliada**.
- Os principais documentos que o usuário precisa apresentar para concretizar um serviço do órgão são: **“Carteira de identidade”, “CPF” e “Procuração do representante legal”**.

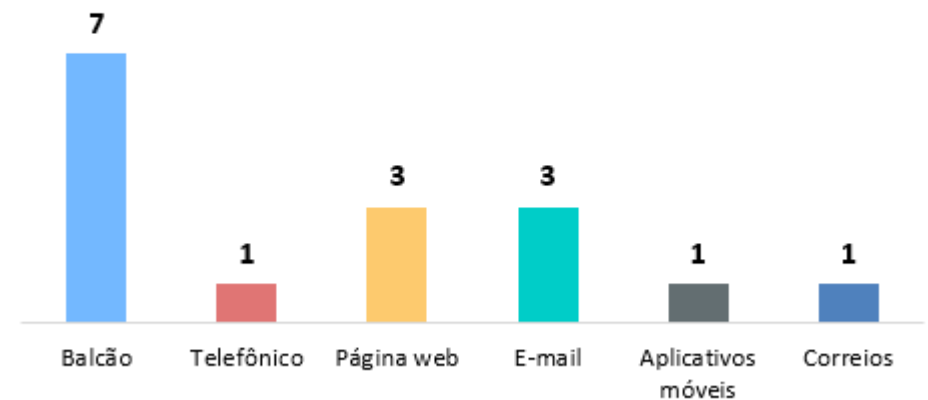
## Ferramentas mais desejadas

1. Solução de autenticação digital - **71,4%**
2. Avaliação eletrônica pelo (a) usuário (a) – **71,4%**

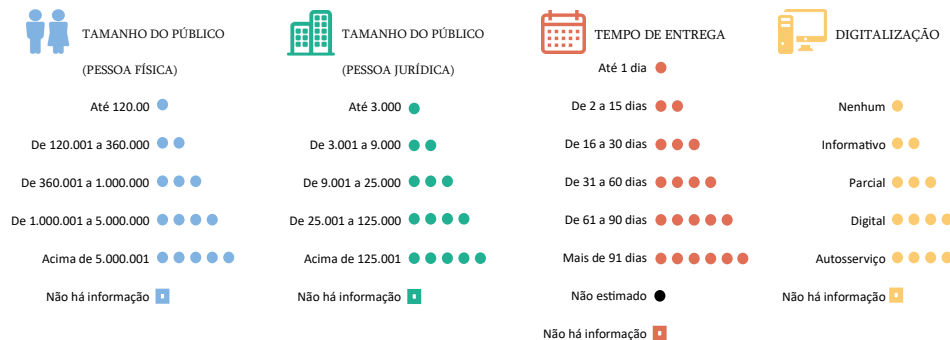
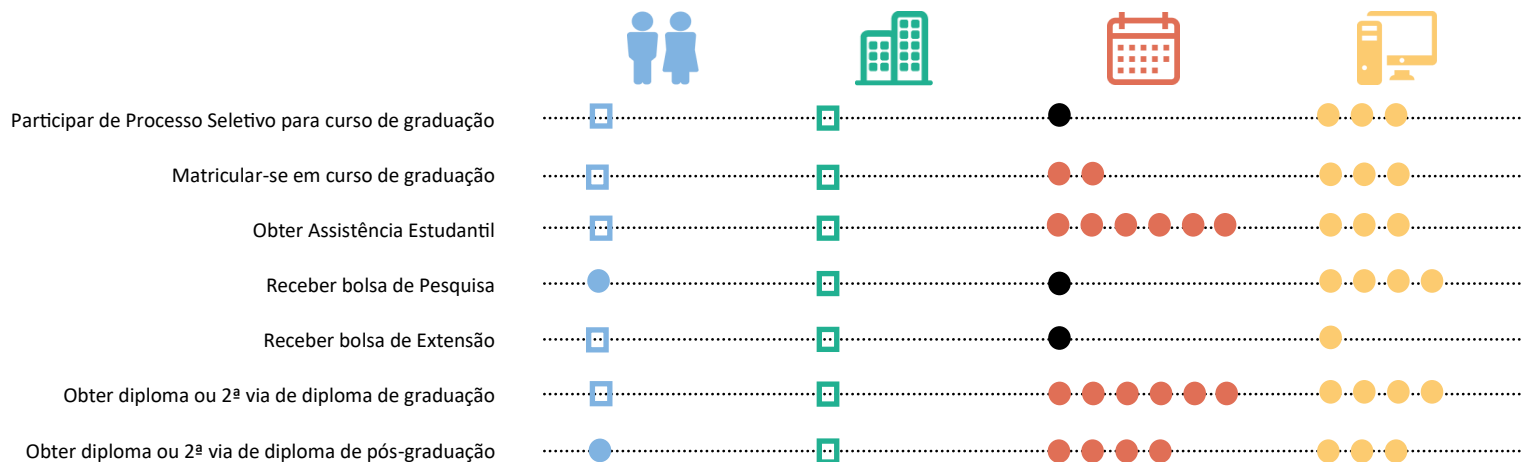
## Estágio de Digitalização dos Serviços



## Principais Canais de Interação com Usuários(as)



# Universidade Federal dos Vales do Jequitinhonha e Mucuri



183

Universidade Federal do Vale do São Francisco

UNIVASF

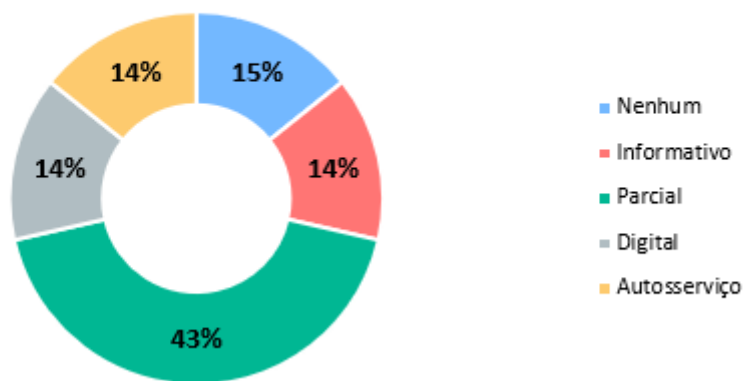
# Universidade Federal do Vale do São Francisco

- 7 serviços públicos de atendimento prestados.
- **Cidadãos e famílias** são o público alvo mais frequente, atendidos por **57,1%** dos serviços.
- Em **85,7%** dos serviços a **execução** é realizada inteiramente pelo órgão.
- **85,7%** dos serviços são **gratuitos** ao usuário, sem cobrança de nenhuma taxa.
- São necessárias, em média, de **2 a 3 interações** do usuário com o órgão para concretizar um serviço.
- Em **28,6%** dos serviços a satisfação do usuário é **avaliada**.
- Os principais documentos que o usuário precisa apresentar para concretizar um serviço do órgão são: **“Carteira de identidade”, “CPF”, “Certidão de casamento” e “Certidão de nascimento”**..

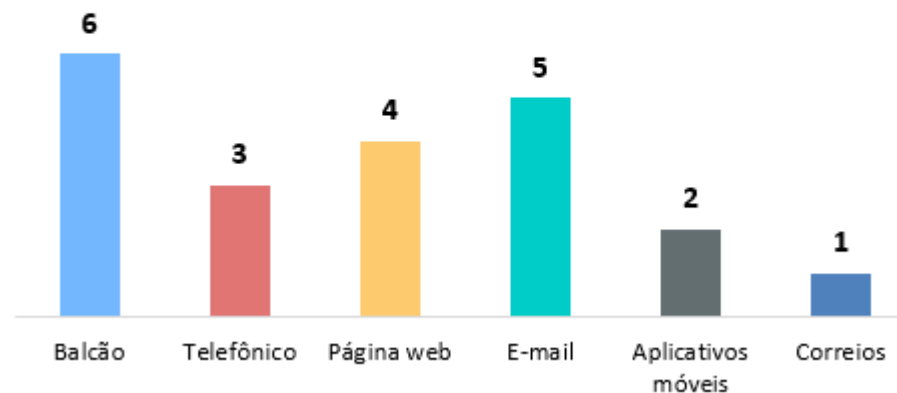
## Ferramentas mais desejadas

1. Formulário eletrônico para requisição de serviços - **85,7%**
2. Ferramenta para agendamento eletrônico – **42,9%**
3. Avaliação eletrônica pelo (a) usuário (a) - **42,9%**

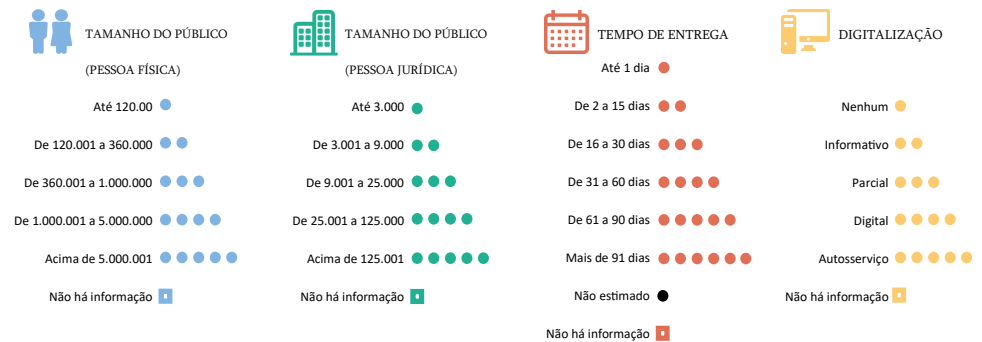
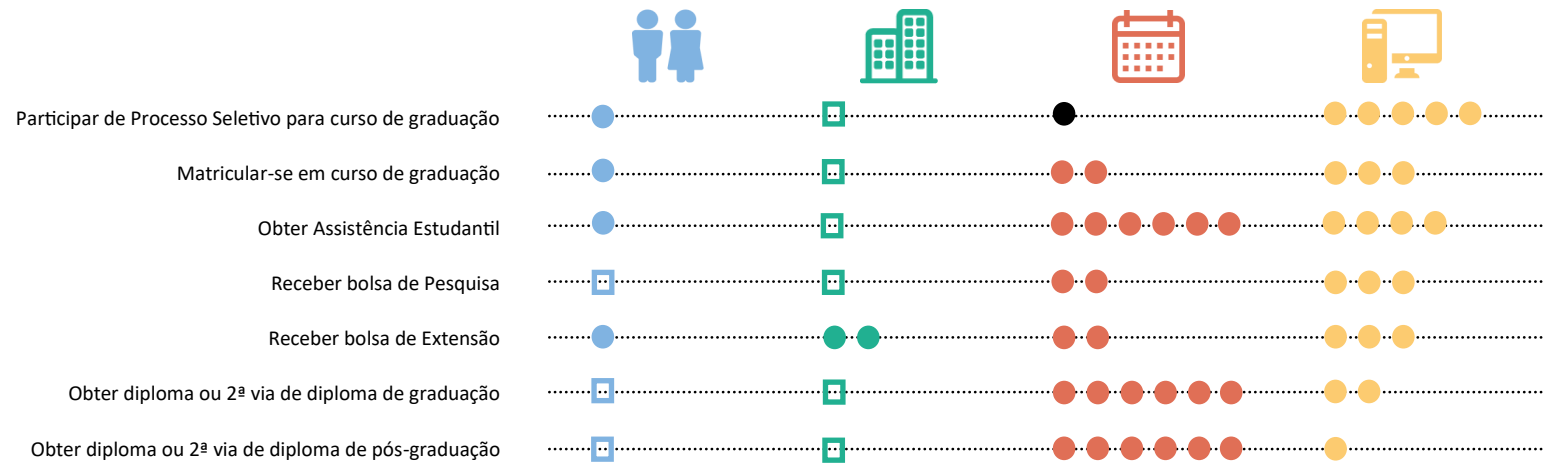
## Estágio de Digitalização dos Serviços



## Principais Canais de Interação com Usuários(as)



# Universidade Federal do Vale do São Francisco



184

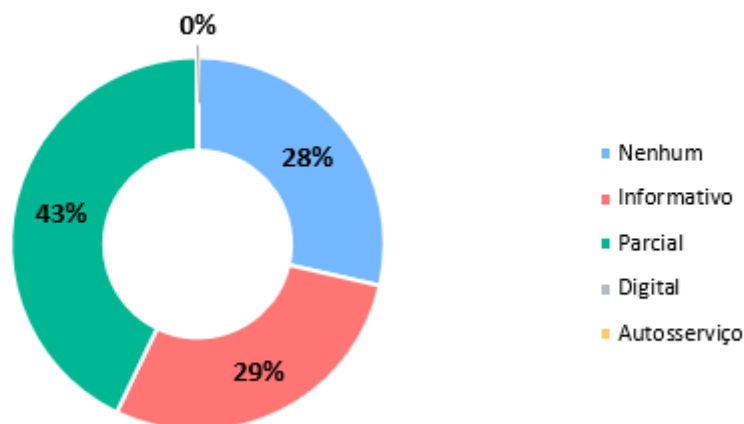
Universidade Federal Fluminense

UFF

# Universidade Federal Fluminense

- 7 serviços públicos de atendimento prestados.
- **Cidadãos e famílias** são o público alvo mais frequente, atendidos por **71,4%** dos serviços.
- Em **85,7%** dos serviços a **execução** é realizada inteiramente pelo órgão.
- **57,1%** dos serviços são **gratuitos** ao usuário, sem cobrança de nenhuma taxa.
- São necessárias, em média, de **3 a 4 interações** do usuário com o órgão para concretizar um serviço.
- Em **14,3%** dos serviços a satisfação do usuário é **avaliada**.
- Os principais documentos que o usuário precisa apresentar para concretizar um serviço do órgão são: **“Carteira de identidade”, “CPF”, “Carteira de identidade de estrangeiro”, “Certificado de conclusão de curso” e “Diploma”**.

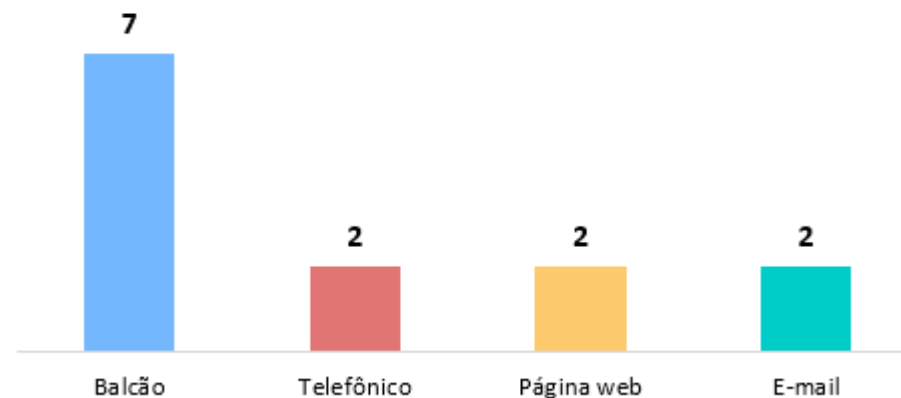
## Estágio de Digitalização dos Serviços



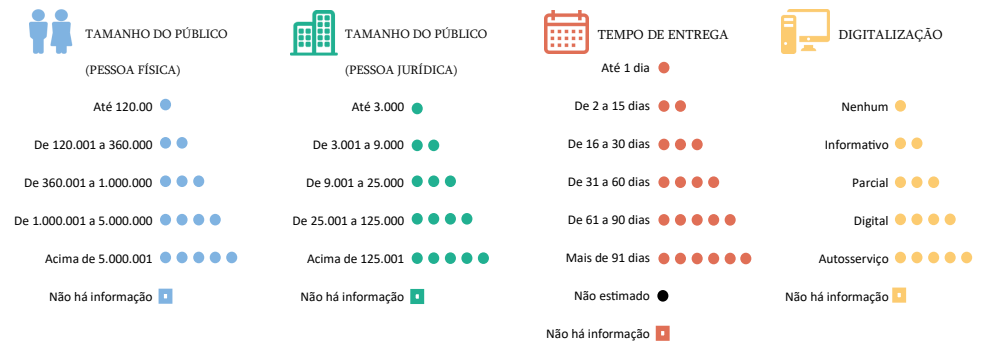
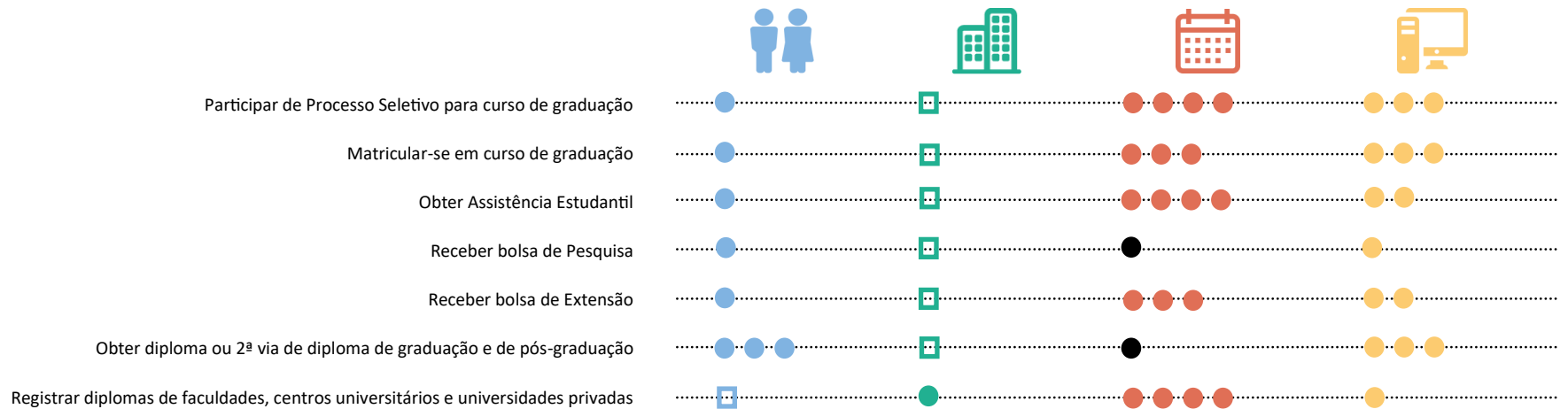
## Ferramentas mais desejadas

1. Formulário eletrônico para requisição de serviços - **85,7%**
2. Ferramenta para agendamento eletrônico – **42,9%**
3. Solução de autenticação digital - **42,9%**

## Principais Canais de Interação com Usuários(as)



# Universidade Federal Fluminense





185

Universidade Federal Rural da Amazônia

UFRA

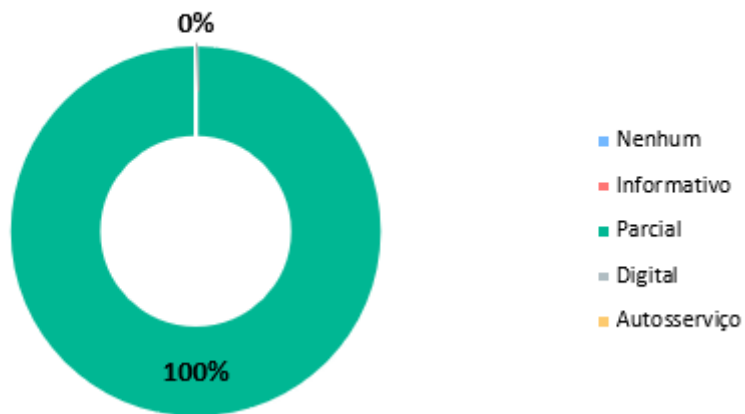
# Universidade Federal Rural da Amazônia

- 6 serviços públicos de atendimento prestados.
- **Cidadãos e famílias** são o público alvo mais frequente, atendidos por **50%** dos serviços.
- Em **83,3%** dos serviços a **execução** é realizada inteiramente pelo órgão.
- **100%** dos serviços são **gratuitos** ao usuário, sem cobrança de nenhuma taxa.
- São necessárias, em média, de **1 a 2 interações** do usuário com o órgão para concretizar um serviço.
- Em **16,7%** dos serviços a satisfação do usuário é **avaliada**.
- Os principais documentos que o usuário precisa apresentar para concretizar um serviço do órgão são: **“Carteira de identidade”, “Comprovante de endereço/residência” e “CPF”**.

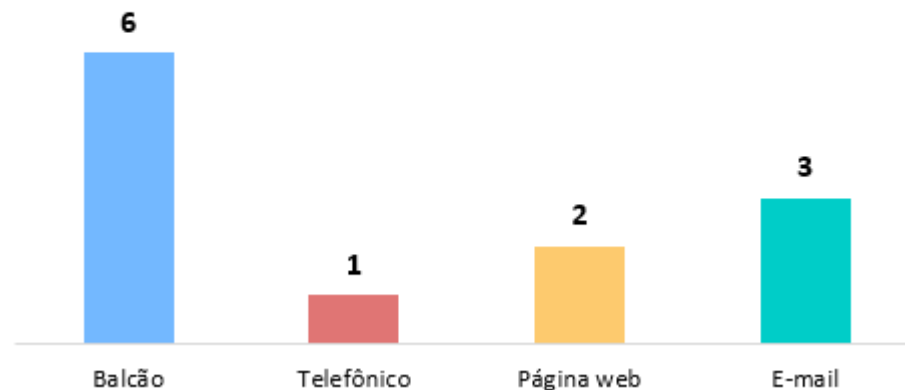
## Ferramentas mais desejadas

1. Formulário eletrônico para requisição de serviços - **50%**
2. Avaliação eletrônica pelo (a) usuário (a) - **33,3%**
3. Central de notificações (SMS, push, etc) - **16,7%**

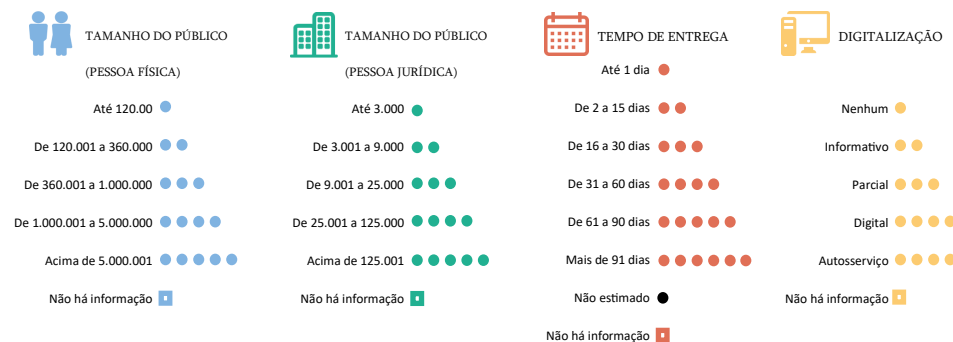
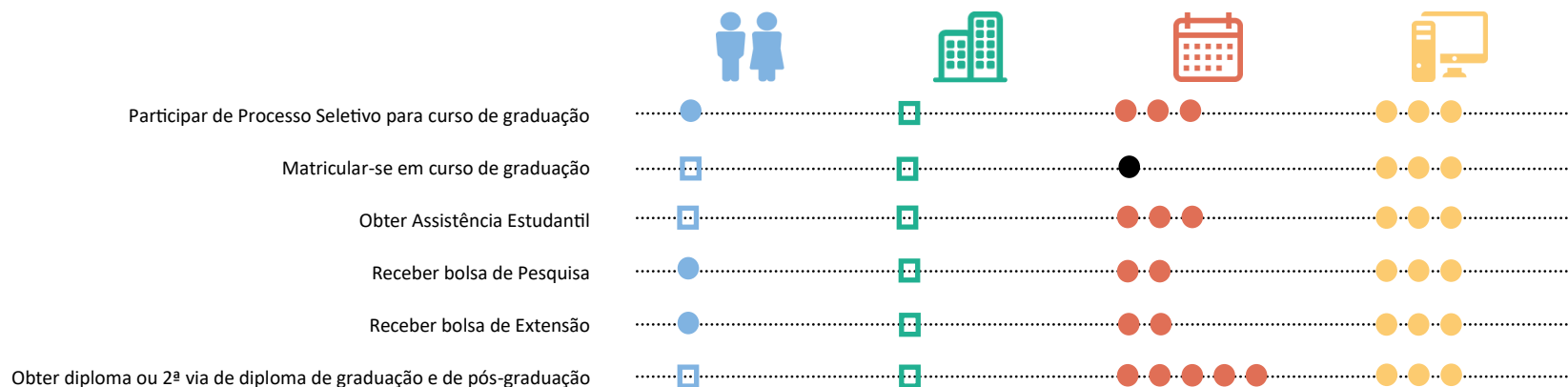
## Estágio de Digitalização dos Serviços



## Principais Canais de Interação com Usuários(as)



# Universidade Federal Rural da Amazônia



186

Universidade Federal Rural de Pernambuco

UFRPE

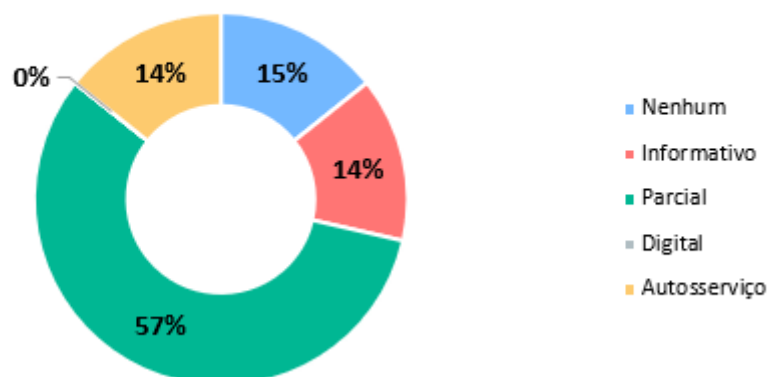
# Universidade Federal Rural de Pernambuco

- 7 serviços públicos de atendimento prestados.
- **Cidadãos e famílias** são o público alvo mais frequente, atendidos por **71,4%** dos serviços.
- Em **85,7%** dos serviços a **execução** é realizada inteiramente pelo órgão.
- **71,4%** dos serviços são **gratuitos** ao usuário, sem cobrança de nenhuma taxa.
- São necessárias, em média, **2 interações** do usuário com o órgão para concretizar um serviço.
- Em **28,6%** dos serviços a satisfação do usuário é **avaliada**.
- Os principais documentos que o usuário precisa apresentar para concretizar um serviço do órgão são: **“Carteira de identidade”, “CPF”, “Certidão de casamento” e “Certidão de nascimento”**.

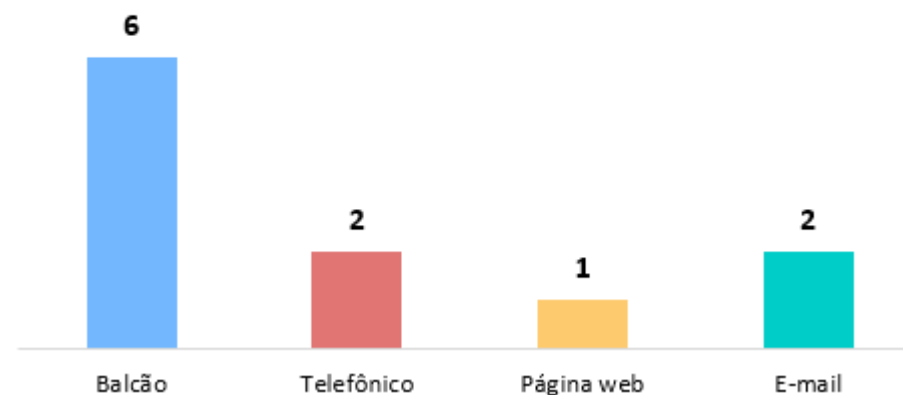
## Ferramentas mais desejadas

1. Formulário eletrônico para requisição de serviços - **50%**
2. Solução de autenticação digital - **50%**
3. Avaliação eletrônica pelo (a) usuário (a) - **50%**

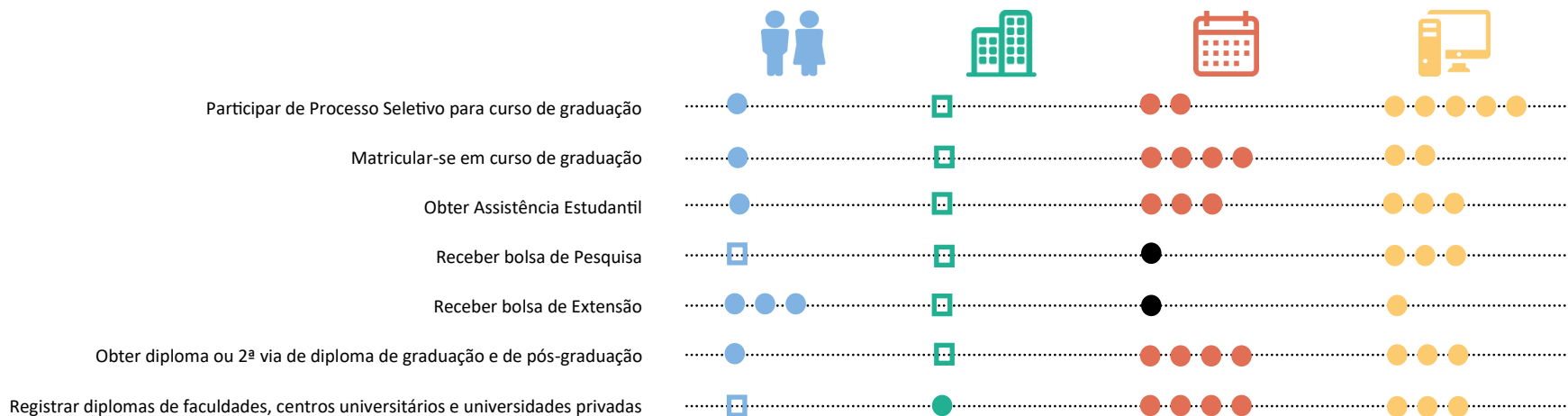
## Estágio de Digitalização dos Serviços



## Principais Canais de Interação com Usuários(as)



# Universidade Federal Rural de Pernambuco



187

Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro

UFRRJ

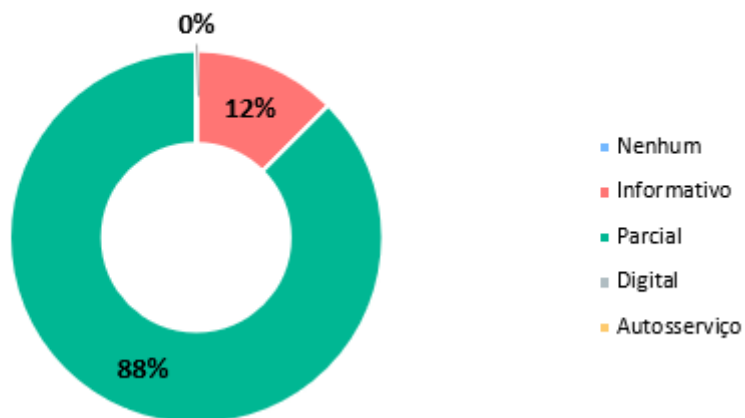
# Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro

- 8 serviços públicos de atendimento prestados.
- **Cidadãos e famílias** são o público alvo mais frequente, atendidos por **62,5%** dos serviços.
- Em **87,5%** dos serviços a **execução** é realizada inteiramente pelo órgão.
- **87,5 %** dos serviços são **gratuitos** ao usuário, sem cobrança de nenhuma taxa.
- São necessárias, em média, **2 interações** do usuário com o órgão para concretizar um serviço.
- Em **nenhum** dos serviços a satisfação do usuário é **avaliada**.
- Os principais documentos que o usuário precisa apresentar para concretizar um serviço do órgão são: **“Carteira de identidade”, “CPF” e “Comprovante de endereço/residência”**.

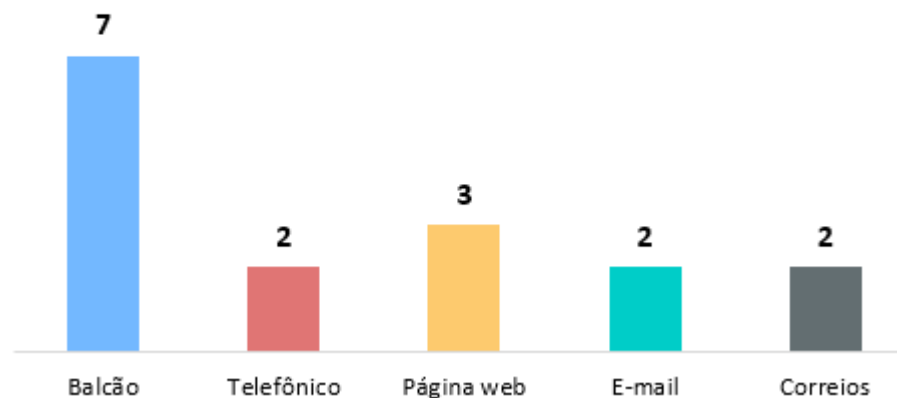
## Ferramentas mais desejadas

1. Formulário eletrônico para requisição de serviços - **85,7%**
2. Ferramenta para agendamento eletrônico— **57,1%**

## Estágio de Digitalização dos Serviços

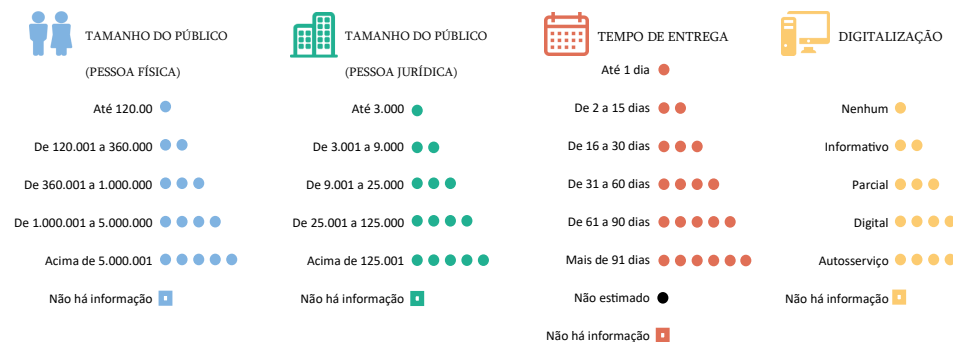
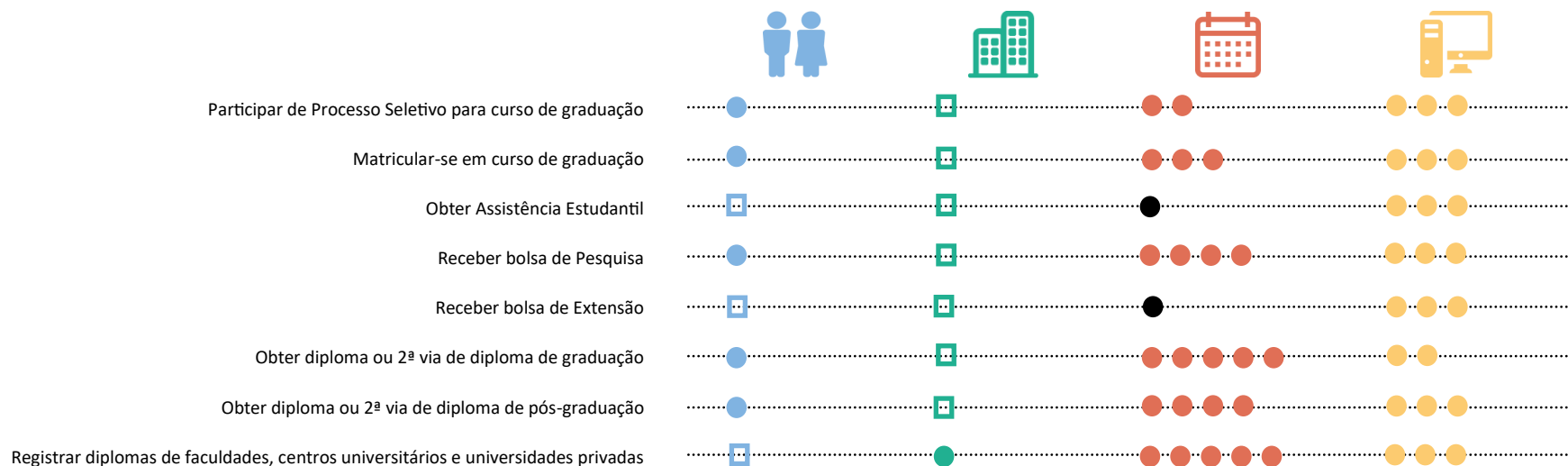


## Principais Canais de Interação com Usuários(as)





# Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro



188

Universidade Federal Rural do Semi-Árido

UFERSA

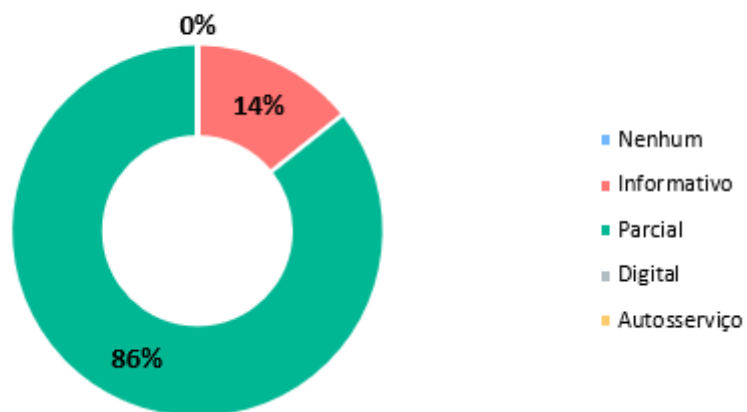
# Universidade Federal Rural do Semi-Árido

- 7 serviços públicos de atendimento prestados.
- **Cidadãos e famílias** são o público alvo mais frequente, atendidos por **85,7%** dos serviços.
- Em **71,4%** dos serviços a **execução** é realizada inteiramente pelo órgão.
- **100%** dos serviços são **gratuitos** ao usuário, sem cobrança de nenhuma taxa.
- São necessárias, em média, de **1 a 2 interações** do usuário com o órgão para concretizar um serviço.
- Em **14,3%** dos serviços a satisfação do usuário é **avaliada**.
- Os principais documentos que o usuário precisa apresentar para concretizar um serviço do órgão são: “**Carteira de identidade**”, “**CPF**” e “**Certidão de casamento**”.

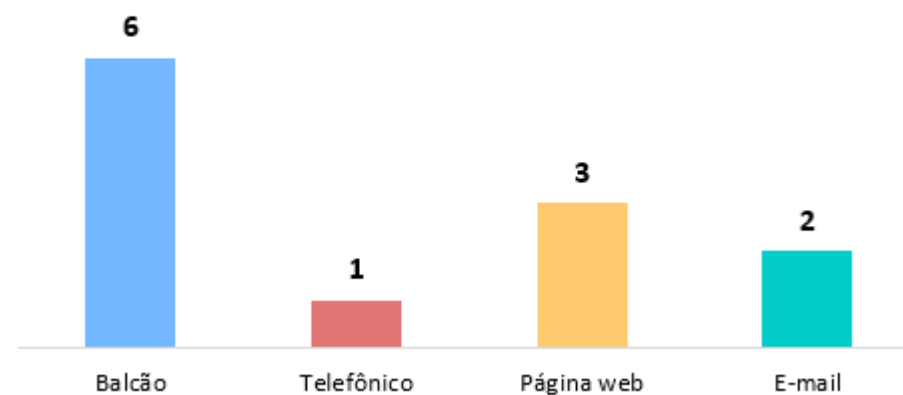
## Ferramentas mais desejadas

1. Solução de autenticação digital - **57,1%**
2. Central de notificações (SMS, push, etc) – **57,1%**

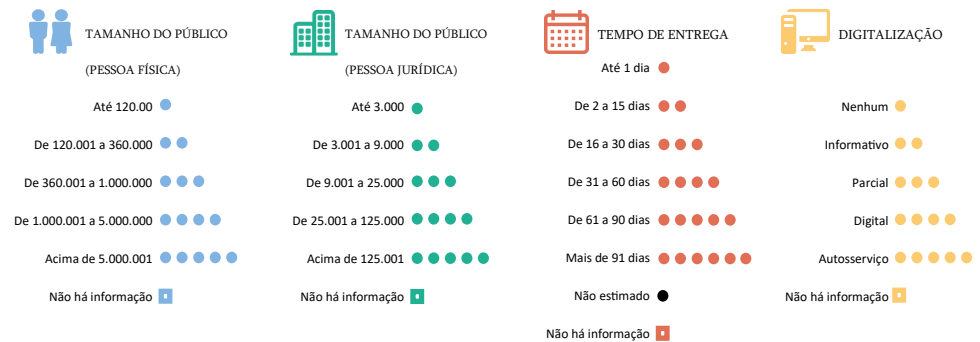
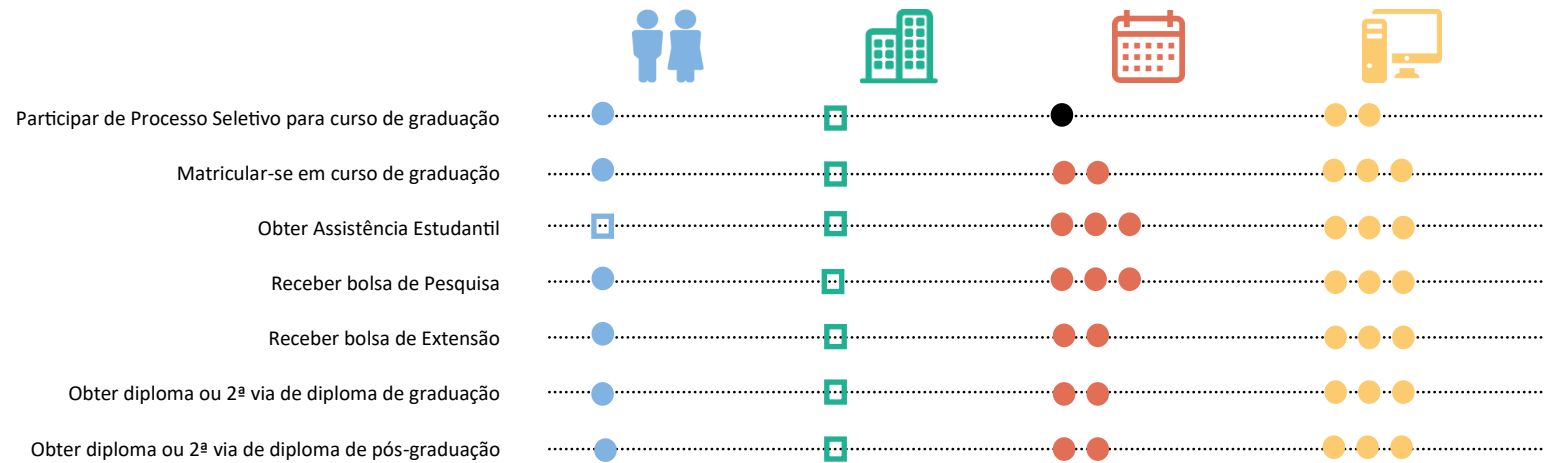
## Estágio de Digitalização dos Serviços



## Principais Canais de Interação com Usuários(as)



# Universidade Federal Rural do Semi-Árido



189

Universidade Tecnológica Federal do Paraná

UFTPR

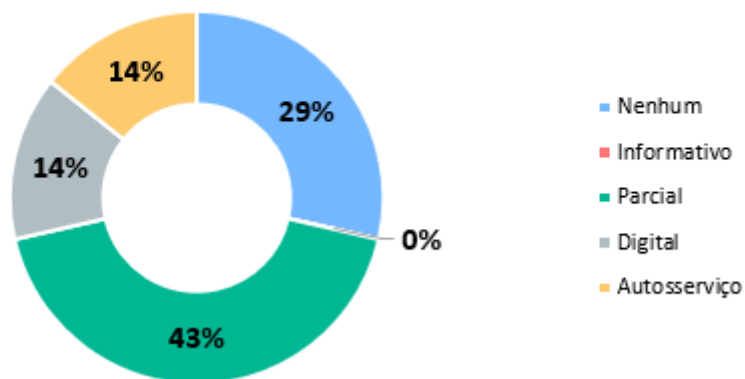
# Universidade Tecnológica Federal do Paraná

- 7 serviços públicos de atendimento prestados.
- **Cidadãos e famílias** são o público alvo mais frequente, atendidos por **42,9%** dos serviços.
- Em **85,7%** dos serviços a **execução** é realizada inteiramente pelo órgão.
- **85,7%** dos serviços são **gratuitos** ao usuário, sem cobrança de nenhuma taxa.
- São necessárias, em média, de **1 a 2 interações** do usuário com o órgão para concretizar um serviço.
- Em **28,6%** dos serviços a satisfação do usuário é **avaliada**.
- Os principais documentos que o usuário precisa apresentar para concretizar um serviço do órgão são: "CPF" e "Carteira de identidade".

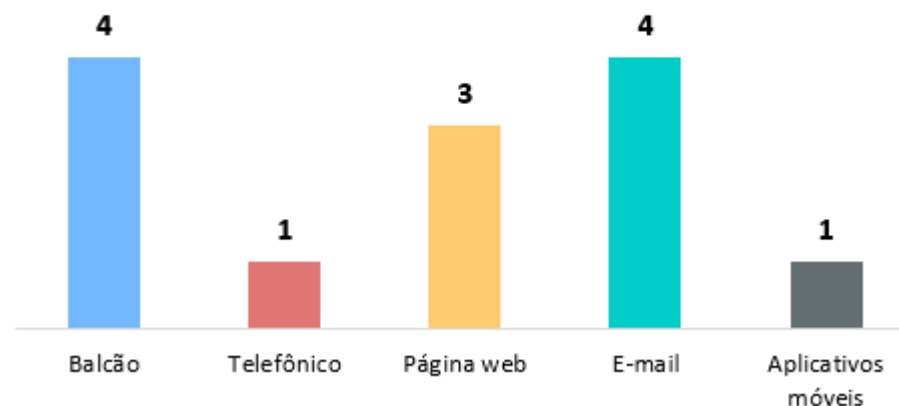
## Ferramentas mais desejadas

1. Solução de autenticação digital - **42,9%**
2. Avaliação eletrônica pelo (a) usuário (a) – **42,9%**
3. Formulário eletrônico para requisição de serviços - **28,6%**

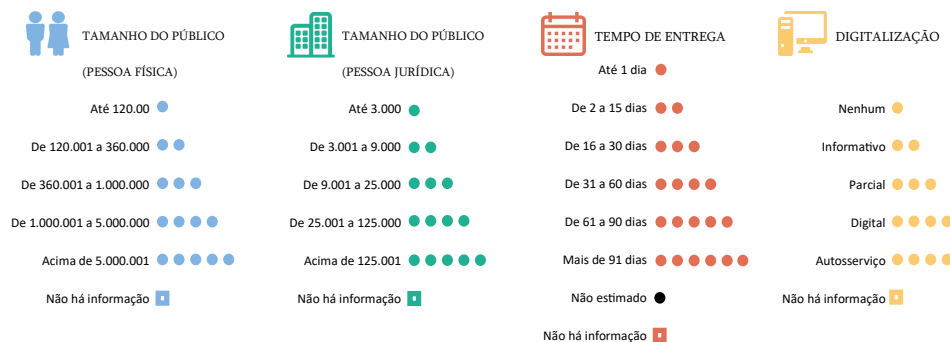
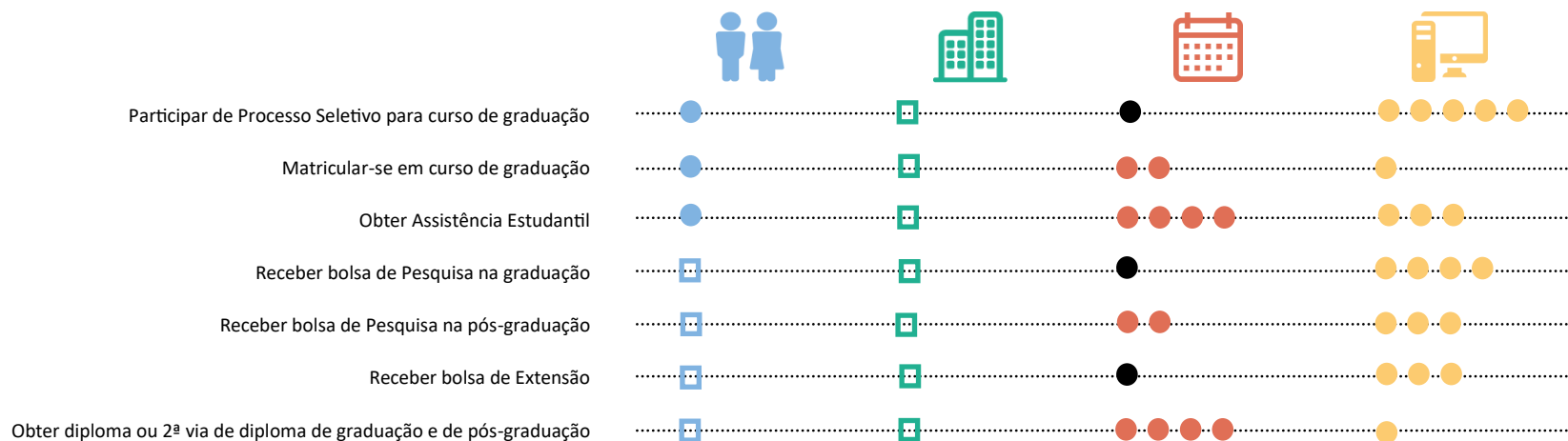
## Estágio de Digitalização dos Serviços



## Principais Canais de Interação com Usuários(as)



# Universidade Tecnológica Federal do Paraná





k  
i  
h  
g

g  
f  
e  
d

**Enap**

SECRETARIA DE  
GESTÃO

MINISTÉRIO DO  
PLANEJAMENTO,  
DESENVOLVIMENTO E GESTÃO

GOVERNO  
FEDERAL