

**Governo Eletrônico (e-Government): Avaliação dos Portais Web e de Serviços Públicos Eletrônicos da Agência Goiana de Regulação, Fiscalização e Controle de Serviços Públicos - AGR.<sup>1</sup>**

Luciana Dutra Martins<sup>2</sup>

José Oswaldo<sup>3</sup>

## 1. Introdução

Com o advento da tecnologia da informação e comunicação (*tic*) relacionada à internet, o setor público empreendeu vários projetos e continua avançando em iniciativas de governo eletrônico (*e-gov*)<sup>4</sup>, envolvendo a Administração Pública, a sociedade e o setor privado, no intuito de prestar serviços com maior rapidez, transparência e eficiência para a sociedade.

Diante deste cenário, entre o períodos de 2016 a 2018, a **Agência Goiana de Controle, Fiscalização e Regulação de Serviços Públicos (AGR)**, autarquia da Secretaria de Gestão e Planejamento do Governo do Estado de Goiás (SEGPLAN), implantou 02 (dois) serviços eletrônicos (*e-serviços*) *on-line* na internet para atender as áreas de Ouvidoria e do Transporte Rodoviário Intermunicipal de Passageiros (TRIP). Estes *e-serviços on-line* foram pioneiros neste órgão porque antes da implantação, os cidadãos-usuários e as empresas concessionárias realizavam suas solicitações por meio de formulários impressos em papel entregues presencialmente, via correio, via correio eletrônico ou através de ligações telefônicas.

Mesmo com estas iniciativas de governo eletrônico, é necessário preocupar-se não só com a disponibilização de serviços *on-line* mas também com a sua eficiência. Os serviços devem atender aos requisitos básicos e apresentar qualidade para o aperfeiçoamento da máquina administrativa possibilitado pelas tecnologias da informação como a internet. **A avaliação dos e-serviços com a participação do usuário subsidia mudanças contínuas voltadas para o aumento de produtividade, da eficiência e da efetividade.** Diante da busca contínua pela garantia da qualidade e ampliação do acesso a serviços, esta pesquisa se propôs a averiguar as seguintes questões: Os serviços públicos eletrônicos da AGR estão em conformidade com os indicadores de qualidade oficiais adotados pela Administração Pública? Os resultados dos indicadores estão em conformidade com os parâmetros de satisfação do usuário-cidadão? Com objetivo de responder a estas questões, este estudo realizou coleta e interpretação dos dados do portal web e dos *e-serviços* da AGR com base no Manual de Indicadores e Métricas para Avaliação de e-Serviços do Governo Federal<sup>5</sup> e realizou uma

---

<sup>1</sup> Levantamento realizado para elaboração do artigo científico apresentado à disciplina Trabalho de Conclusão de Curso, da Especialização em Gestão Pública Contemporânea da Escola de Direito de Brasília – EDB/IDP.

<sup>2</sup> Gestora de Tecnologia da Informação na AGR, Coordenadoras de Informática, Engenheira Eletricista, especializando em Gestão Pública Contemporânea, [lucianadutramartins@gmail.com](mailto:lucianadutramartins@gmail.com)

<sup>3</sup> Professor/Orientador do Escola de Direito de Brasília – EDB/IDP.

<sup>4</sup> (do inglês *electronic government*)

<sup>5</sup>

<http://www.planejamento.gov.br/assuntos/logistica-e-tecnologia-da-informacao/noticias/nova-metodologia>

pesquisa de satisfação com usuários internos e externos dos serviços com base em indicadores de qualidade de software.

A coleta e análise de dados foi realizada no período de 21 de setembro de 2018 até 30 de novembro de 2018.

A contribuição significativa desta pesquisa foram a identificação dos indicadores que devem ser melhorados como **acessibilidade, disponibilidade e a necessidade de aumento do número de serviços 100% online.**

## **2. Metodologias para Avaliação dos Serviços Eletrônicos.**

Os métodos de avaliação dos e-serviços<sup>6</sup> escolhidos por este estudo foram dois. Um deles é o da Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação (SLTI) do Ministério do Planejamento que publicou em 2007, uma metodologia para avaliação de serviços públicos prestados por meios eletrônicos. Trata-se de um conjunto de indicadores para avaliar em maior ou menor conveniência para o cidadão no uso dos serviços prestados por meio eletrônico. Os padrões adotados por este órgão são: Manual de Identidade visual, Modelo de Acessibilidade em Governo Eletrônico (eMAG), Padrões Web em Governo Eletrônico (e-PWG) e Padrões de Interoperabilidade de Governo Eletrônico (ePING) e a Cartilha de usabilidade. A modelo considera os seguintes indicadores: **nível de maturidade, facilidade de uso, comunicabilidade, multiplicidade de acesso, disponibilidade, acessibilidade, transparência e confiabilidade.**

O outro método foi através de pesquisa de satisfação disponibilizados através de questionários online cujos endereços eletrônicos foram enviados por correio eletrônico aos usuários cadastrados e também disponibilizados no portal da AGR. Por serem voluntários que acessam a pesquisa de satisfação online, não foi possível determinar previamente o tamanho da amostra e a quantidade de respondentes da pesquisa de satisfação. Foi usada a abordagem quantitativa para a demonstração dos resultados dos questionários de pesquisa de satisfação que eram de questões de opções de respostas fechadas. Nos resultados textuais foi possível conhecer eventos ou fenômenos específicos coletados em resposta a perguntas abertas.

### **2.1. AVALIAÇÃO DE E-SERVIÇOS**

A avaliação do portal e dos e-serviços da AGR tomou como modelo o projeto Indicadores e Métricas para Avaliação de e-Serviços, coordenado pelo Departamento de Governo Eletrônico (DGE), da Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação (SLTI), do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão (MPOG). Trata-se de um conjunto de

---

[-para-avaliar-servicos-de-e-gov](#)

<sup>6</sup> acrônimo de *eletronic services*

indicadores focados na avaliação de uma maior ou menor conveniência para o cidadão dos serviços prestados por meios eletrônicos, considerando critérios como **natureza do serviço, nível de maturidade, facilidade de uso, comunicabilidade, multiplicidade de acesso, disponibilidade, acessibilidade, transparência e confiabilidade**. São nove indicadores e, dentro deles, 19 critérios de avaliação ao todo. Os indicadores e os seus respectivos critérios desenvolvidos no relatório “permitem visualizar os pontos fracos e fortes de um serviço e a proximidade maior ou menor em relação às expectativas dos usuários após sua implantação, contribuindo para sua permanente evolução e alinhamento” (BRASIL, 2007, p. 5). Cada indicador tem um peso de 12,5 pontos, perfazendo um total de 100 pontos. Já os critérios são qualificados e quantificados a partir de características básicas estabelecidas com suas respectivas escalas de valoração conforme **Anexo 01**. Além dos indicadores, os serviços são classificados ainda de acordo com sua natureza: dever/obrigação ou direito/benefício

## 2.2. PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE USUÁRIOS

A qualidade de um serviço eletrônico pode ser avaliada e medida por sua conformidade a padrões de qualidade de software, e inferida pela satisfação geral de seus usuários. As dimensões de avaliação são:

- 1) **facilidade de localização do portal web** da instituição;
- 2) **facilidade de localização do serviço** de governo eletrônico;
- 3) **capacidade de resposta a dúvidas** e reclamações;
- 4) **acessibilidade** que é capacidade do portal web da instituição ser flexível o suficiente para atender às necessidades e preferências do maior número possível de pessoas, além de ser compatível com tecnologias assistivas usadas por pessoas com necessidades especiais;
- 5) **usabilidade** que é a capacidade do portal web da instituição ser usado por seus clientes com *eficácia*<sup>7</sup>, *eficiência*<sup>8</sup> e *satisfação*<sup>9</sup> durante a prestação do serviço público via web, também definida como “qualidade de uso”;
- 6) **disponibilidade** que é garantia de que as informações, e o próprio serviço de governo eletrônico, estão prontos para serem acessados pelos clientes, quando necessários;
- 7) **confiabilidade** que é a garantia de que o serviço de e-gov produz, *consistentemente*<sup>10</sup> os mesmos resultados, *corretos*<sup>11</sup>, atualizados e *precisos*<sup>12</sup>, em

---

<sup>7</sup> Precisão e completeza com que os usuários atingem objetivos específicos, acessando a informação correta ou gerando os resultados esperados. A precisão é uma característica associada à correspondência entre a qualidade do resultado e o critério especificado, enquanto a completeza é a proporção da quantidade-alvo que foi atingida (ISO 9241, 1998).

<sup>8</sup> Precisão e completeza com que os usuários atingem seus objetivos, em relação à quantidade de recursos gastos. Capacidade de evitar desperdício de tempo, dinheiro e esforço (ISO 9241, 1998).

<sup>9</sup> Conforto e aceitabilidade do portal web, medidos por meio de métodos subjetivos e/ou objetivos. As medidas objetivas de satisfação podem se basear na observação do comportamento do usuário (postura e movimento corporal) ou no monitoramento de suas respostas fisiológicas. As medidas subjetivas, por sua vez, são produzidas pela quantificação das reações, atitudes e opiniões expressas subjetivamente pelos usuários (ISO 9241, 1998).

<sup>10</sup> De forma a produzir sempre os mesmos resultados, dados os mesmos parâmetros de entrada.

<sup>11</sup> Isento de erros

<sup>12</sup> Exato, inequívoco, claro o suficiente para não suscitar diferentes interpretações.

conformidade com o que foi solicitado pelo cliente;

8) **privacidade** de dados pessoais e segurança de informações como direito de controle das situações em que dados pessoais são coletados, acessados e usados por terceiros, baseado em relação de confiança entre as partes, e com a expectativa de não serem divulgados de forma incompatível com o que foi previamente acordado (privacidade de dados); e observância de padrões relacionados à *autenticidade*<sup>13</sup>, *confidencialidade*<sup>14</sup>, *disponibilidade*<sup>15</sup>, *integridade*<sup>16</sup> de informações, com vistas à proteção contra ocorrências indesejáveis, tais como invasão de privacidade, roubo, corrupção de informações;

9) **conveniência** que é a capacidade de ser *adequado*<sup>17</sup> ou *oportuno*<sup>18</sup>, de tal forma a proporcionar *comodidade*<sup>19</sup> e vantagens ao cliente do serviço público eletrônico;

10) **tempo de atendimento** que é a duração do processo de prestação do serviço de governo eletrônico, desde a primeira solicitação (ou acesso) até o recebimento final do resultado esperado.

### 3. RESULTADOS DA PESQUISA

O primeiro levantamento foi dos serviços de competência da AGR. De acordo com a pesquisa feita neste estudo, a AGR, sob o decreto nº 8.498/2015, regulamenta e fiscaliza 07 (sete) tipos de macro serviços pertencentes ou concedidos ao Estado de Goiás, como sistema de transporte rodoviário intermunicipal de passageiros (STRIP), saneamento básico, energia, gás canalizado, parcerias público-privadas, contratos ou parcerias com organizações como Organizações Sociais (OS) e Organização da Sociedade Civil de Interesse Público (OSCIP). A estrutura gestora é composta por gerências que fiscalizam cada macro-área, por Conselho Regulador (CR), por Câmaras Setoriais (CS) e Câmaras de Julgamento (CJ). Além destas áreas finalísticas a AGR tem a área jurídica que trata dos processos civis e penais envolvendo a agência e a financeira que cuida da arrecadação e dívida ativa. Para a maioria destas unidades, as atividades administrativas são realizadas através de sistemas isolados ou em planilhas eletrônicas sem integração e sem interação com o usuário/cidadão. A AGR possui 20 tipos de processos internos e 12 serviços voltados para atendimento às empresas e aos cidadãos-usuários de serviços públicos.

De junho de 2015 a outubro de 2018, por uma iniciativa da Coordenação de Tecnologia da Informação da AGR, foram implementados projetos de TIC para substituição de dois sistemas legados: Cadastro de Serviços Especial de Transporte Passageiros - S122 do

---

<sup>13</sup> Garantia de que a fonte ou o destino de uma informação, em um processo de comunicação, é realmente quem diz ser.

<sup>14</sup> Garantia de que a informação é acessada apenas por pessoas explicitamente autorizadas, da forma previamente autorizada.

<sup>15</sup> Garantia de que as informações e os serviços prestados por um sistema estão prontos para serem acessados por usuários autorizados, sempre que necessários, ou dentro do período previamente acordado.

<sup>16</sup> Garantia de que as informações não foram alteradas ou corrompidas por pessoas não autorizadas.

<sup>17</sup> Suficiente para atender a determinado objetivo ou necessidade.

<sup>18</sup> Em momento propício ou vantajoso para atender a determinado objetivo ou necessidade.

<sup>19</sup> Bem-estar, conforto.

STRIP e do sistema Centro de Atendimento aos Usuários do Serviço Público - CAUSP da Ouvidoria que eram sistemas construídos em plataforma que não possuíam interface com o usuário externo, ou seja, estes serviços não tinham acesso via Internet. A implementação ocorreu em fases e de forma modularizada sendo que a medida que novas funcionalidades significativas pela percepção do usuário eram implementadas os sistemas recebiam novas versões e eram implantadas. Até junho de 2018 foram implantadas as versões 1, 2 e 3 do sistema que atende o STRIP; e, até outubro de 2018, a versão 1 e 2 do Ouvidoria. Os dois sistemas atendem tanto usuários internos como externos via internet. Os sistemas S-122 e o CAUSP deixaram de ser usados. Não houve migração da base de dados porque o esforço de desenvolvimento era inviável tecnicamente. Os dados aqui relatados foram coletados entre agosto a outubro de 2018. Para facilitar a análise, serviços eletrônicos da AGR contidos do Portal da AGR foram separados em duas categorias, sendo a primeira em *download* de documentos eletrônicos e a segunda em serviços eletrônicos *online*, distribuídos da seguinte maneira:

a) Obtenção de documentos eletrônicos (e-doc) via *download* pela internet Resoluções do Conselho Regulador (CR), Resoluções da Câmara de Julgamento (CJ), Reuniões das Câmaras Setoriais (CS), Atos do Presidente do Conselho Regulador (PR), Atas das Sessões do CR, e das CS e CJ, Pauta das Sessões do CR e das CS e CJ, Vídeos das sessões do CR e das CS e CJ, Sorteio de Processos do CR e da CJ, Reuniões Administrativas, Reajustes tarifários de Saneamento, Reajustes Tarifários de Transporte, Reajustes Tarifários de Energia, Editais de Licitações. Nas áreas finalísticas os e-docs são Regulação e Fiscalização de Transporte, de Energia, Terminais Rodoviários, Gás Canalizado, Saneamento, Parcerias Público Privadas e Contratos com Organizações Sociais (OSs), Auto de Infração e Certidão de Dívida Ativa. Totalizando mais de 30 tipos de documentos eletrônicos disponíveis para download.

b) E em uma segunda fase do portal da AGR foram disponibilizados os serviços eletrônicos *on-line* para o cidadão-usuário, o **e-ouvidoria, com 11.000 registros**; e; os e-serviços on-line para empresas (e-STRIP) que contempla: 1) Cadastro de empresas reguladas e fiscalizadas pela AGR (**e-cadastro) com 1472 registros**; 2) Autorização de Empresas do Transporte Rodoviário Intermunicipal de Passageiros (**e-crc) com 1672 registros**; 3) Autorização para Veículos do Transporte Rodoviário Intermunicipal de Passageiros (**e-crv) com 9538 registros**; e; 4) Autorização de Viagem do TRIP (**e-licenças) com 45.342 registros**; 5) Consultar Documento de Arrecadação de Receitas Estaduais (DARE) pago; e; por fim a 6) Impressão do DARE. A seguir serão feitas as descrições dos levantamentos de acordo com os indicadores descritos na metodologia. As totalizações apresentadas neste item foram coletadas em dezembro/2018.

### 3.1. Avaliação quanto NATUREZA DO SERVIÇO (Direito/Benefício ou Dever/Obrigação)

No portal AGR, dos 30 tipos de documentos para download, 5% é categorizado como como dever/obrigação entre eles a certidão de dívida ativa, multas, e relatórios de fiscalização. Os restantes são categorizados com direito/benefício porque está à disposição do usuário para que dele se utilize como informação e não como um dever. Os e-serviços online (e-cadastro, e-crc, e-crv, e-licenças, consulta DARE pago e Impressão do DARE) são classificados com **dever/obrigação** por ser obrigatórios para as empresas que queiram prestar serviços regulados e fiscalizados pela AGR. O serviço **e-ouvidoria** entra na categoria de **direito/benefício** porque o usuário-cidadão pode ou não registrar sua opinião, reclamação ou solicitação sobre o serviço público prestado nas áreas fiscalizadas pela AGR.

*Respondentes dos questionários:* usuários internos Portal de Serviços Eletrônicos da AGR, 07 usuários do Sistema Eletrônico de Transporte (e-STRIP) e 05 usuários do Sistema de Ouvidoria (e-Ouvidoria).

24 NATUREZA DO SERVIÇO - em qual dos construtos abaixo você considera que o serviço de Cadastro e Licenciamento do TRIP pode ser classificado: \*

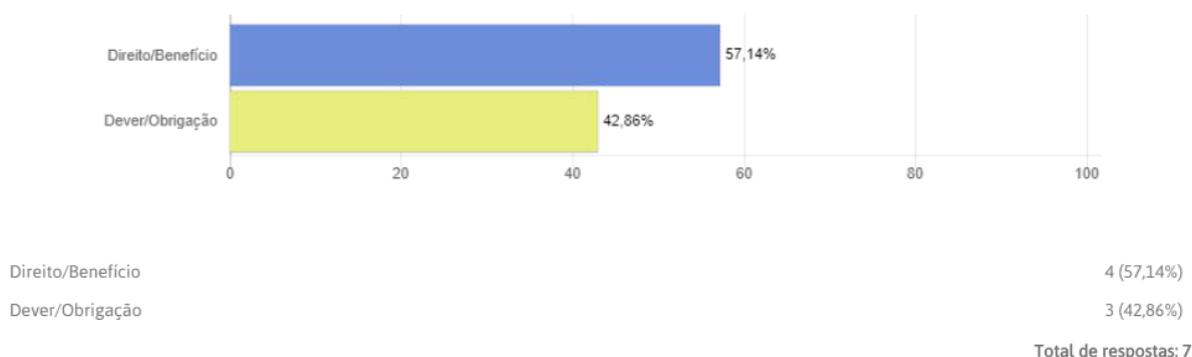


Figura - Questionário Usuário Interno do e-STRIP \_ Questão 24

Endereço Eletrônico do questionário: <https://plataforma.opinionbox.com/ob/16432/avaliacao-do-portal-e-agr>. Coletado em:

31/12/2018

24 NATUREZA DO SERVIÇO - em qual dos contratos abaixo você considera que os serviços de Ouvidoria devem ser classificados: \*

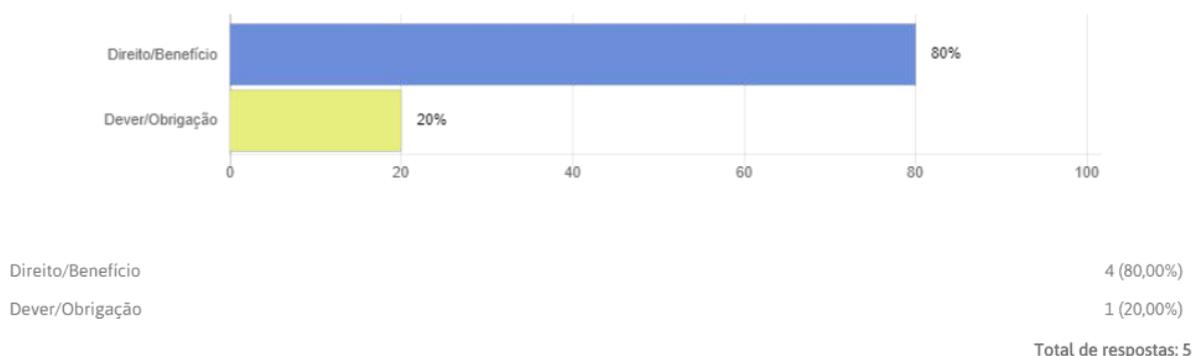


Figura - Questionário Usuário Interno do e-Ouvidoria \_ Questão 24

Endereço Eletrônico do questionário: <https://plataforma.opinionbox.com/ob/16424/avalicao-e-ouvidoria-usuario-interno> . Coletado em 31/12/2018

### 3.2. Avalia o quanto MATUREZA do Serviço prestado eletronicamente (estágios de e-Gov).

Traduz em que medida o serviço   prestado de maneira **totalmente desmaterializada e completa**. O Manual de Métricas do governo federal utiliza a classifica o: **a) Informa o** - cont m Informa es est ticas sobre a institui o, horário de funcionamento, endereço postal, números de telefone e fax; mapa das informa es; **b) Intera o** - cont m meios para contato, pesquisas, campos de perguntas e respostas para intera o com usuários, links para outros portais correlatos, download de documentos, solicita es ou agendamentos de serviços. Recebe informa es e dados por parte dos usuários (cidadãos, empresas ou outros órgãos); **c) Transa o** - disponibiliza transa es de forma "faça você mesmo" e online por 24 horas por dia, sete dias na semana; e; **d) Integrado** - possui conexão eletrônica, segundo padrões arquiteturais de interoperabilidade, entre os órgãos do governo, cidadãos, setor privado, institui es acadêmicas e organiza es não governamentais. Disponibiliza informa es por outras m dias, como redes sociais, por onde os usuários podem se manifestar. Disponibiliza tira dúvidas online e avalia o online dos e-serviços e pesquisas de opinião, referendos, consultas públicas.

O indicador "informativo" foi atendido em 100% no portal AGR, porque possui informa es est ticas sobre a institui o, horário de funcionamento, endereço postal e de atendimento, números de telefone e fax, mapa do site. Estes indicadores são pertinentes ao contexto do sítio ou portal do que na presta o de um serviço eletrônico específico, então não justifica avaliar este indicador para os e-serviços on-line. De acordo com a tabela de indicadores, o portal da AGR obteve nota 4. Para o indicador "interativo", o portal AGR cont m busca avançada por categoria, por autor, e por tipo sobre informa es referentes aos serviços, disponibiliza o de obten o (*download*) de documentos eletrônicos. Porém não tem

submissão (*upload*) de formulários. Somente os serviços e-licenças e o e-ouvidoria possui *upload* de documentação. Um dos pontos fracos dos e-serviços on-line (e-cadastro, e-crc, e-crv) é que não possibilitam o *upload* de arquivos o que eliminaria a entrega de documentação em papel pelas empresas na AGR. O indicador transacional tem somente nos serviços e-licenças e o e-ouvidoria são 100 % digital. Dos 07 (seis) serviços eletrônicos, somente 02 são inteiramente transacionais fim a fim. Estes números demonstram o baixo grau de disponibilização de serviços 100% digitais para o cidadão. As principais causas dessa baixa porcentagem de serviços transacionais para atendimento direto ao cidadão são: a dificuldade de integração dos sistemas legados, plataformas tecnológicas heterogêneas e falta de investimento no desenvolvimento de soluções. No estágio conectado, o portal da AGR possui integração com a Secretaria de Fazenda do Estado de Goiás (SEFAZ/GO) para “Consulta do DARE pago” e “Impressão do DARE”. O e-serviço e-crv possui integração com Departamento de Trânsito de GO (DETRAN/GO) e o e-licenças possui integração com a SEFAZ/GO.

*Respondentes dos questionários:* foram os usuários internos Portal de Serviços Eletrônicos da AGR, 07 usuários do Sistema Eletrônico de Transporte (e-STRIP) e 05 usuários do Sistema de Ouvidoria (e-Ouvidoria).

20 O sistema e-Ouvidoria permite operação transacional de documentos, como por exemplo tramitação de documentos via sistema? \*

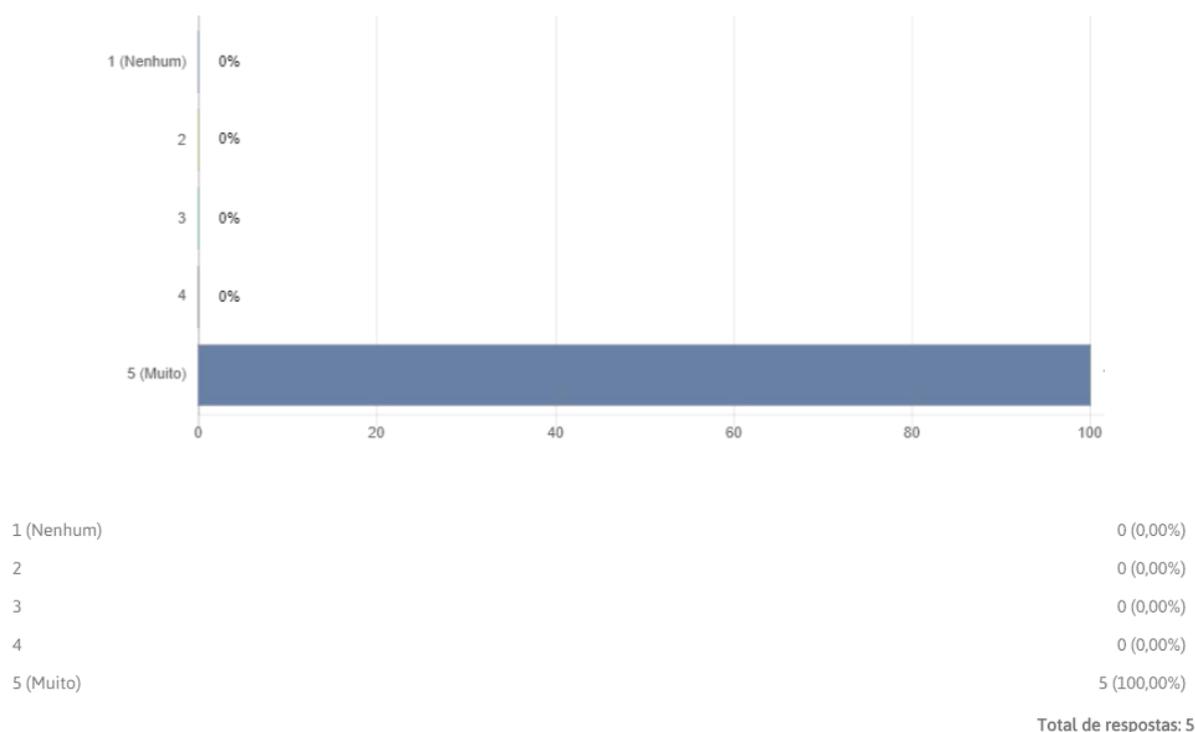
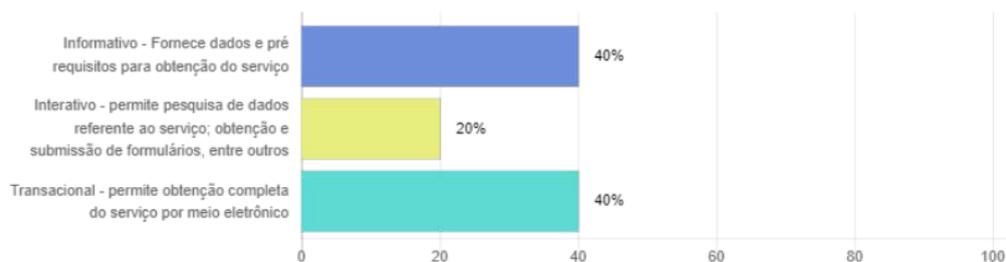


Figura - Questionário Usuário Interno do e-Ouvidoria \_ Questão 20

Endereço Eletrônico do questionário: <https://plataforma.opinionbox.com/ob/16424/avalicao-e-ouvidoria-usuario-interno> , coletado em 31/12/2018

25 NÍVEL DE MATURIDADE - qual o nível de maturidade para os serviços de Ouvidoria no Sistema Eletrônico e-Ouvidoria? \*



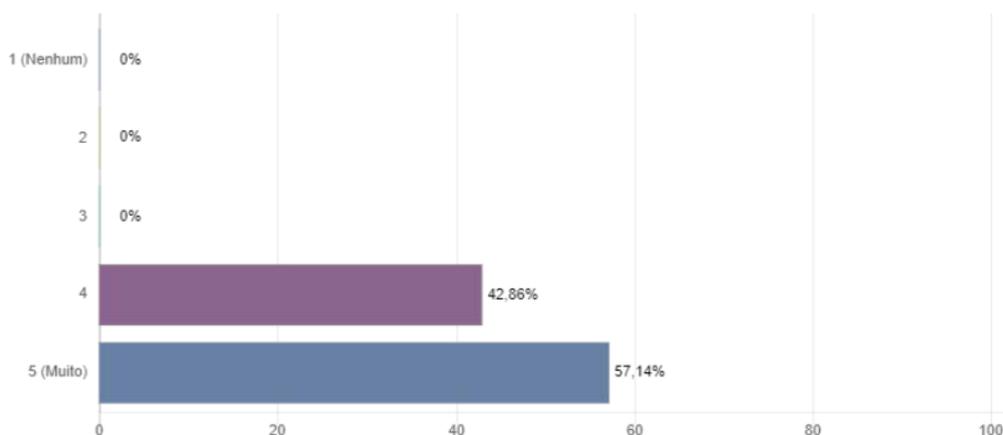
Informativo - Fornece dados e pré requisitos para obtenção do serviço	2 (40,00%)
Interativo - permite pesquisa de dados referente ao serviço; obtenção e submissão de formulários, entre outros	1 (20,00%)
Transacional - permite obtenção completa do serviço por meio eletrônico	2 (40,00%)

Total de respostas: 5

Figura - Questionário Usuário Interno do e-Ouvidoria \_ Questão 25

Endereço Eletrônico do questionário: <https://plataforma.opinionbox.com/ob/16424/avaliacao-e-ouvidoria-usuario-interno> , coletado em 31/12/2018

20 O Portal de Serviços Eletrônicos da AGR permite operações transacionais eletrônicas, como a validação de pagamentos de taxas e/ou comunicação eletrônica com outros sistema externos para conferência de dados. \*



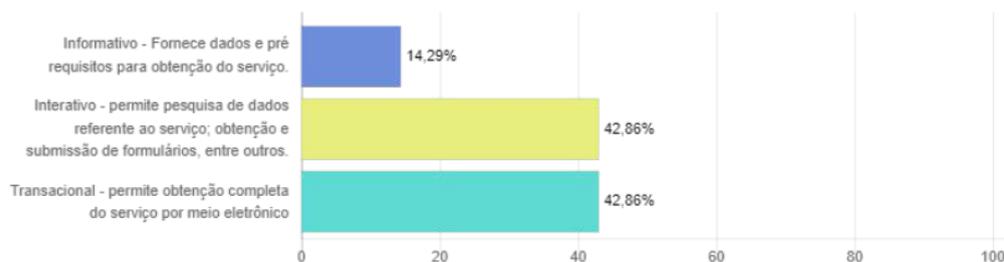
1 (Nenhum)	0 (0,00%)
2	0 (0,00%)
3	0 (0,00%)
4	3 (42,86%)
5 (Muito)	4 (57,14%)

Total de respostas: 7

Figura - Questionário Usuário Interno do Sistema STRIP \_ Questão 20

Endereço Eletrônico do questionário: <https://plataforma.opinionbox.com/ob/16432/avaliacao-do-portal-e-agr> , coletado em 31/12/2018

25 NÍVEL DE MATURIDADE - qual o nível de maturidade do Portal de Serviços Eletrônicos da AGR para o serviço de Cadastro e Licenciamento do TRIP. \*



Informativo - Fornece dados e pré requisitos para obtenção do serviço.	1 (14,29%)
Interativo - permite pesquisa de dados referente ao serviço; obtenção e submissão de formulários, entre outros.	3 (42,86%)
Transacional - permite obtenção completa do serviço por meio eletrônico	3 (42,86%)
Total de respostas: 7	

Figura - Questionário Usuário Interno do Sistema STRIP \_ Questão 25

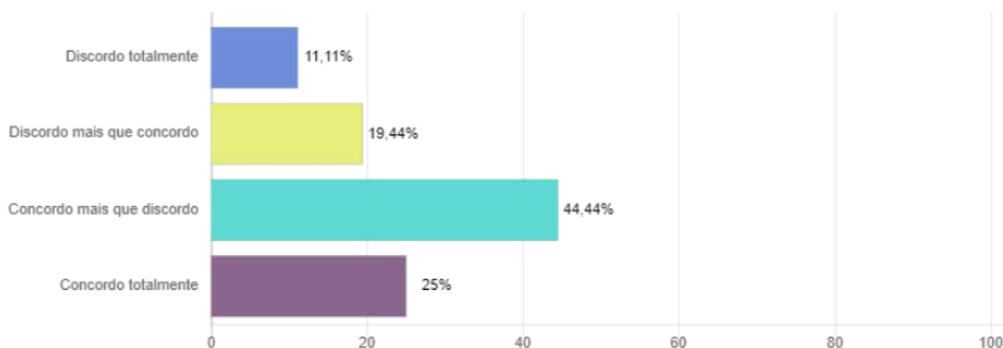
Endereço Eletrônico do questionário: <https://plataforma.opinionbox.com/ob/16432/avaliacao-do-portal-e-agr> , coletado em 31/12/2018

### 3.3. Avaliação quanto a FACILIDADE DE LOCALIZAÇÃO do Portal Web.

Capacidade do portal web da instituição de facilitar a identificação e localização, por parte do cliente, com pouco ou nenhum esforço, de seu endereço eletrônico;

*Respondentes dos questionários:* usuários externos do Portal de Serviços Eletrônicos da AGR (e-STRIP e e-Ouvidoria). Foram disponibilizados 02 questionários online, no questionário 01 algumas questões respondidas por 111 respondentes e outras por 77 respondentes e no questionário 02 foi respondido por 36 respondentes.

4 Foi fácil identificar na internet que a AGR prestava serviços que você estava procurando. \*



Discordo totalmente	4 (11,11%)
Discordo mais que concordo	7 (19,44%)
Concordo mais que discordo	16 (44,44%)
Concordo totalmente	9 (25,00%)

Total de respostas: 36

Figura \_ Questionário 02 \_ Usuário Externo \_ Questão 04.

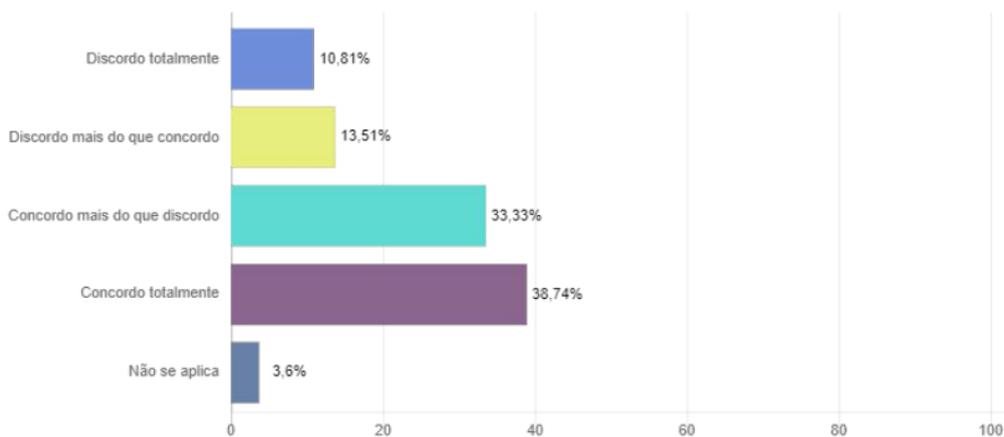
Endereço Eletrônico do questionário: <https://plataforma.opinionbox.com/ob/16299/questionario-02-satisfacao-usuario> . Coletado em 31/12/2018.

### 3.4. Avaliação quanto a FACILIDADE DE LOCALIZAÇÃO dos e-Serviços.

Capacidade do portal web da instituição de facilitar a identificação e localização, por parte do cliente, com pouco ou nenhum esforço, do serviço eletrônico público nele disponível.

*Respondentes dos questionários:* usuários externos do Portal de Serviços Eletrônicos da AGR (e-STRIP e e-Ouvidoria). Foram disponibilizados 02 questionários online, no questionário 01 algumas questões respondidas por 111 respondentes e outras por 77 respondentes e no questionário 02 foi respondido por 36 respondentes.

5 Quando entrei na página da AGR na internet, foi fácil encontrar os Serviços Eletrônicos que eu estava procurando. \*



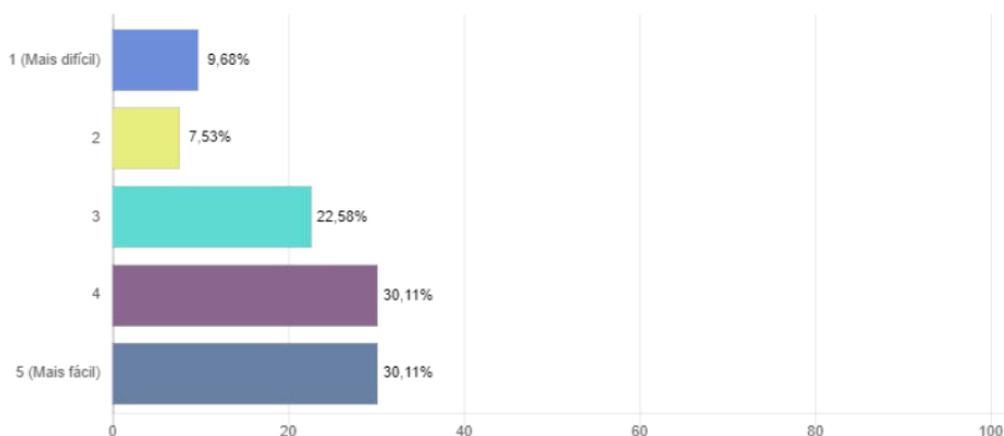
Discordo totalmente	12 (10,81%)
Discordo mais do que concordo	15 (13,51%)
Concordo mais do que discordo	37 (33,33%)
Concordo totalmente	43 (38,74%)
Não se aplica	4 (3,60%)

Total de respostas: 111

Figura \_ Questionário 01 \_ Usuário Externo \_ Questão 05.

Endereço Eletrônico do questionário: <https://plataforma.opinionbox.com/ob/16192/questionario-01--satisfacao-usuario>. Coletado em 31/12/2018

13 Comparando com outros canais de atendimento, tais como o balcão da instituição, fax e telefone, qual é o grau de facilidade de ENCONTRAR os Serviços Eletrônicos da AGR? \*



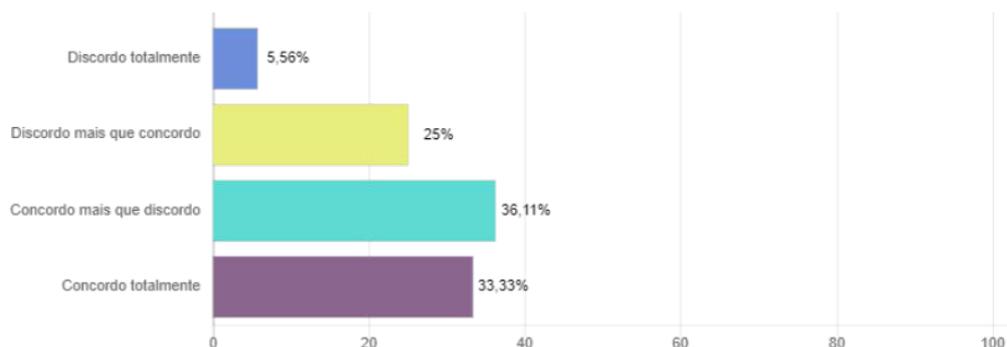
1 (Mais difícil)	9 (9,68%)
2	7 (7,53%)
3	21 (22,58%)
4	28 (30,11%)
5 (Mais fácil)	28 (30,11%)

Total de respostas: 93

Figura \_ Questionário 01 \_ Usuário Externo \_ Questão 13.

Endereço Eletrônico do questionário: <https://plataforma.opinionbox.com/ob/16192/questionario-01--satisfacao-usuario>. Coletado em 31/12/2018

5 Foi fácil encontrar os endereços eletrônicos dos Serviços Eletrônicos da AGR. \*



Discordo totalmente	2 (5,56%)
Discordo mais que concordo	9 (25,00%)
Concordo mais que discordo	13 (36,11%)
Concordo totalmente	12 (33,33%)
Total de respostas: 36	

Figura - Questionário 02 Usuário Externo \_ Questão 05.

Endereço Eletrônico do questionário: <https://plataforma.opinionbox.com/ob/16299/questionario-02-satisfacao-usuario> , coletado em 31/12/2018.

15 Comparando com outros canais de atendimento, tais como o balcão da instituição, fax e telefone, qual é o grau de facilidade de ENCONTRAR os Serviços Eletrônicos da AGR? \*

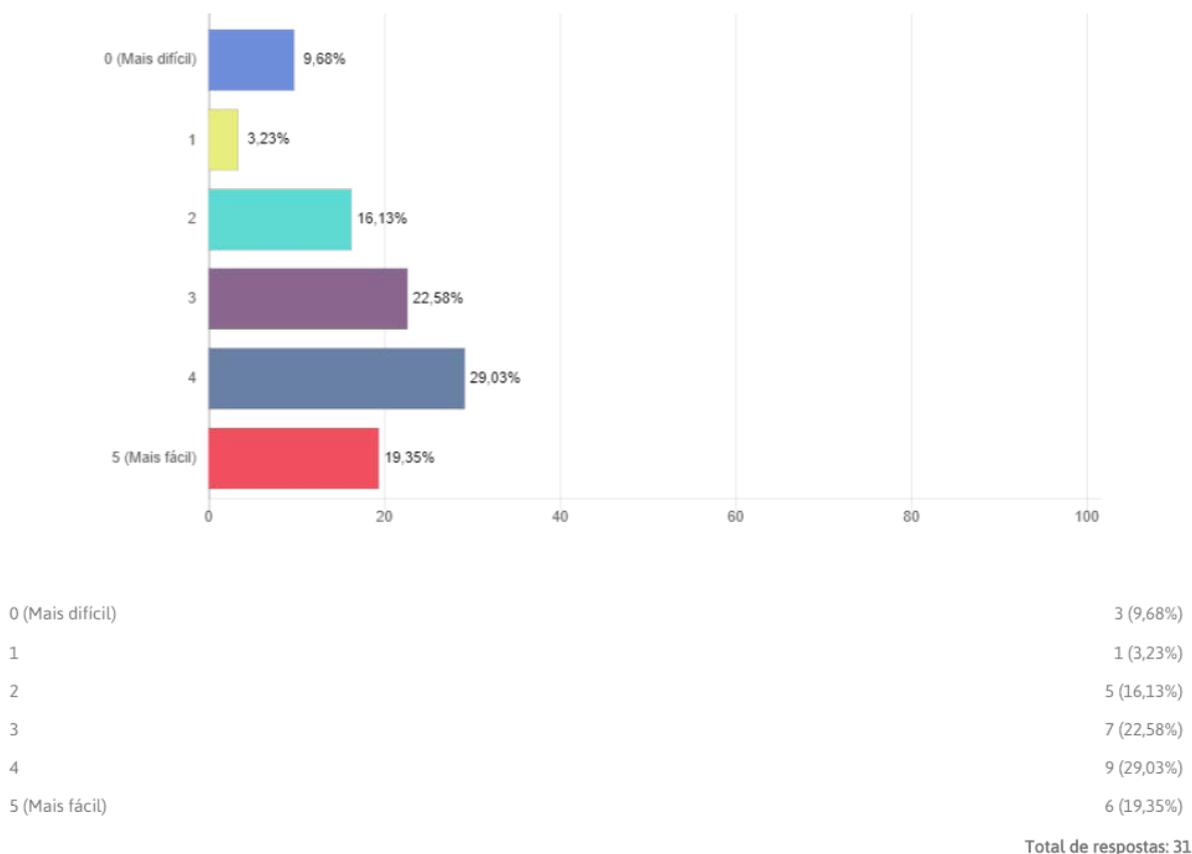


Figura - Questionário 02 Usuário Externo \_ Questão 15 .

Endereço Eletrônico do questionário: <https://plataforma.opinionbox.com/ob/16299/questionario-02-satisfacao-usuario> , coletado em 31/12/2018.

### 3.5. Avaliação quanto à Comunicabilidade

Capacidade de oferecer ajuda para facilitar o acesso às informações prestadas. Possibilitar que o cidadão tire suas dúvidas, realize críticas, receba explicações e participe de decisões. Nas páginas devem ter:

a) Meios de contato como correio eletrônico, telefone, endereço da instituição e existência de informação sobre prazo para atendimento dos contatos;

b) Ajuda através de FAQ (compilação das perguntas mais frequentes) sobre os serviços;

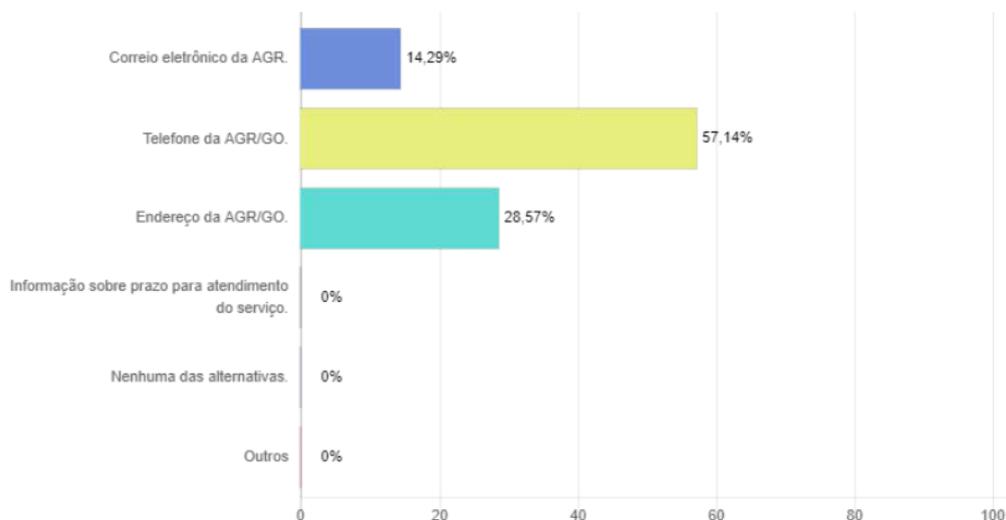
c) Canal de ajuda online em tempo real para interação com usuário sobre os serviços prestados;

d) Ajuda por telefone. O indicador é medido de forma cumulativa, recebendo pontos de acordo com os itens que apresentar. Os subitens têm valor de 1,75 ponto cada, à exceção do item “*Existência de ajuda on-line*” que recebe 2 pontos.

No indicador meio de contato, o portal AGR e os e-serviços online (e-cadastro, e-crc, e-crv, e-licenças e e-ouvidoria) disponibilizam correio eletrônico, telefone, endereço. Mas não têm o prazo para atendimento. De acordo com a tabela de indicadores para este indicador, cada serviço obteve 5,25 pontos e perderam pontos no indicador de “Ajuda” nos sub-indicadores FAQ, Ajuda on-line. Mas pontuaram no item “ajuda por telefone”. Na página do portal AGR, a parte “fale conosco”, é direcionado para a página do serviço e-ouvidoria

*Respondentes dos questionários:* usuários externos do Portal de Serviços Eletrônicos da AGR (e-STRIP e e-Ouvidoria). Foram disponibilizados 02 questionários online, no questionário 01 algumas questões respondidas por 111 respondentes e outras por 77 respondentes e no questionário 02 foi respondido por 36 respondentes.

26 MEIO DE CONTATO - qual(is) é (são) o(s) outro(s) o(s) canal(is) de comunicação para os serviços de Cadastro e Licenciamento do TRIP da AGR. \*



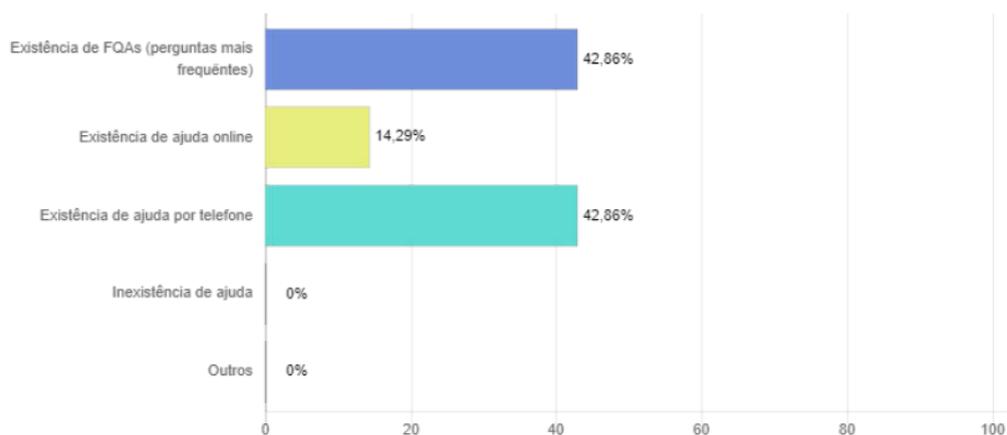
Correio eletrônico da AGR.	1 (14,29%)
Telefone da AGR/GO.	4 (57,14%)
Endereço da AGR/GO.	2 (28,57%)
Informação sobre prazo para atendimento do serviço.	0 (0,00%)
Nenhuma das alternativas.	0 (0,00%)
Outros	0 (0,00%)

Total de respostas: 7

Figura - Questionário Usuário Interno do e-STRIP \_ Questão 26.

Endereço Eletrônico do questionário: <https://plataforma.opinionbox.com/ob/16432/avaliacao-do-portal-e-agr>. Coletado: 31/12/2018

27 AJUDA - considerando o Portal de Serviços Eletrônicos da AGR, qual(is) da(s) alternativa(s) abaixo pode(m) ser encontrada(s) para resolver questões dos usuários? \*



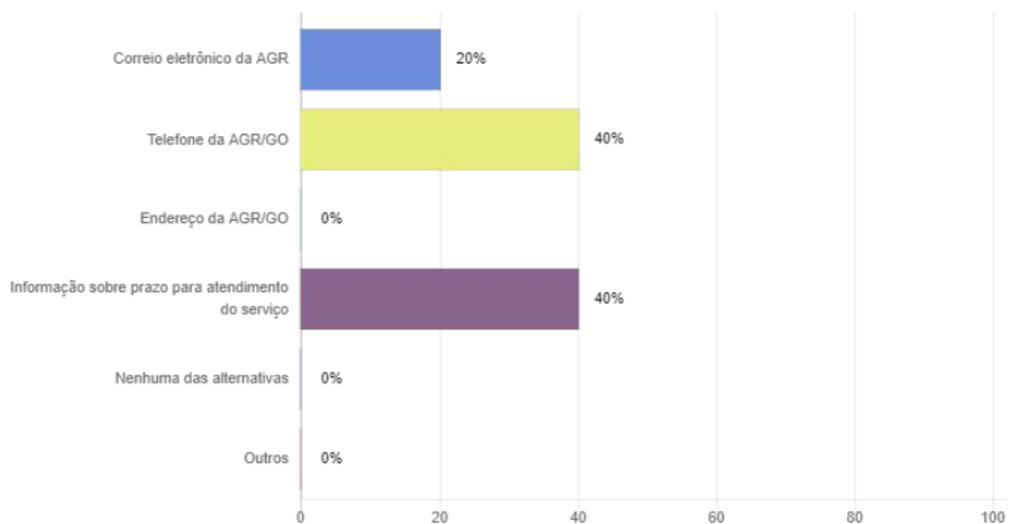
Existência de FQAs (perguntas mais frequentes)	3 (42,86%)
Existência de ajuda online	1 (14,29%)
Existência de ajuda por telefone	3 (42,86%)
Inexistência de ajuda	0 (0,00%)
Outros	0 (0,00%)

Total de respostas: 7

Figura - Questionário Usuário Interno do STRIP \_ Questão 27.

Endereço Eletrônico do questionário: <https://plataforma.opinionbox.com/ob/16432/avaliacao-do-portal-e-agr>. Coletado: 31/12/2018

26 MEIO DE CONTATO - qual(is) é (são) o(s) outro(s) o(s) canal(is) de comunicação para os serviços de Ouvidoria? \*



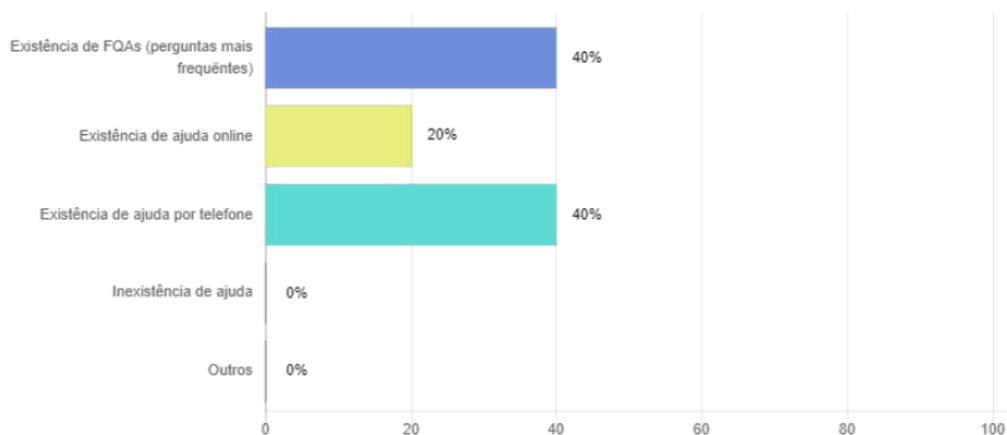
Correio eletrônico da AGR	1 (20,00%)
Telefone da AGR/GO	2 (40,00%)
Endereço da AGR/GO	0 (0,00%)
Informação sobre prazo para atendimento do serviço	2 (40,00%)
Nenhuma das alternativas	0 (0,00%)
Outros	0 (0,00%)

Total de respostas: 5

Figura - Questionário Usuário Interno Ouvidoria \_ Questão 26.

Endereço Eletrônico do questionário: <https://plataforma.opinionbox.com/ob/16424/avaliacao-e-ouvidoria-usuario-interno> , coletado em 31/12/2018

27 AJUDA - considerando o serviços de Ouvidoria no Sistema Eletrônico e-Ouvidoria, qual(is) da(s) alternativa(s) abaixo pode(m) ser encontrada(s)? \*



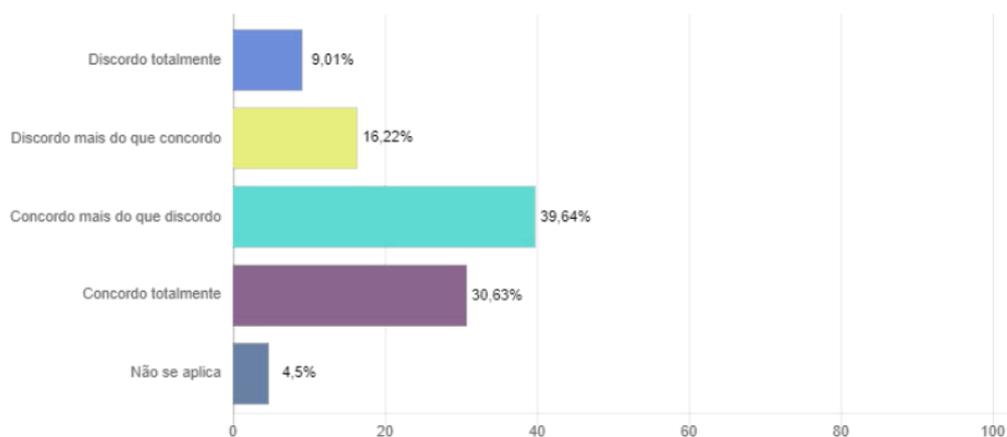
Existência de FQAs (perguntas mais frequentes)	2 (40,00%)
Existência de ajuda online	1 (20,00%)
Existência de ajuda por telefone	2 (40,00%)
Inexistência de ajuda	0 (0,00%)
Outros	0 (0,00%)

Total de respostas: 5

Figura - Questionário Usuário Interno Ouvidoria \_ Questão 27.

Endereço Eletrônico do questionário: <https://plataforma.opinionbox.com/ob/16424/avaliacao-e-ouvidoria-usuario-interno> , coletado em 31/12/2018

7 As informações disponíveis na página da AGR na internet me esclareceram o que era preciso saber sobre os seus Serviços Eletrônicos? \*

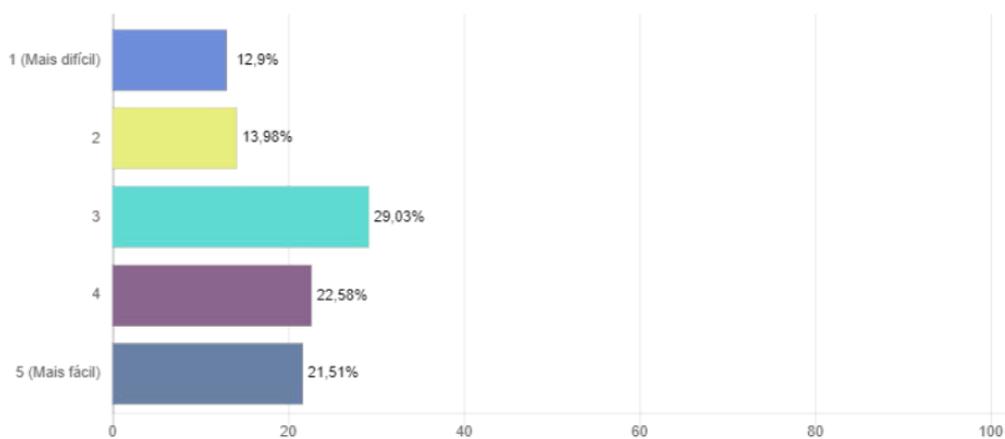


Discordo totalmente	10 (9,01%)
Discordo mais do que concordo	18 (16,22%)
Concordo mais do que discordo	44 (39,64%)
Concordo totalmente	34 (30,63%)
Não se aplica	5 (4,50%)
<b>Total de respostas: 111</b>	

Figura - Questionário 1 \_ Usuário Externo \_ Questão 07.

Endereço Eletrônico do questionário: <https://plataforma.opinionbox.com/ob/16192/questionario-01--satisfacao-usuario>. Coletado em 31/12/2018

16 Comparando com outros canais de atendimento, tais como o balcão da instituição, fax e telefone, qual o grau de facilidade para TIRAR DÚVIDAS sobre os Serviços Eletrônicos da AGR? \*



1 (Mais difícil)	12 (12,90%)
2	13 (13,98%)
3	27 (29,03%)
4	21 (22,58%)
5 (Mais fácil)	20 (21,51%)

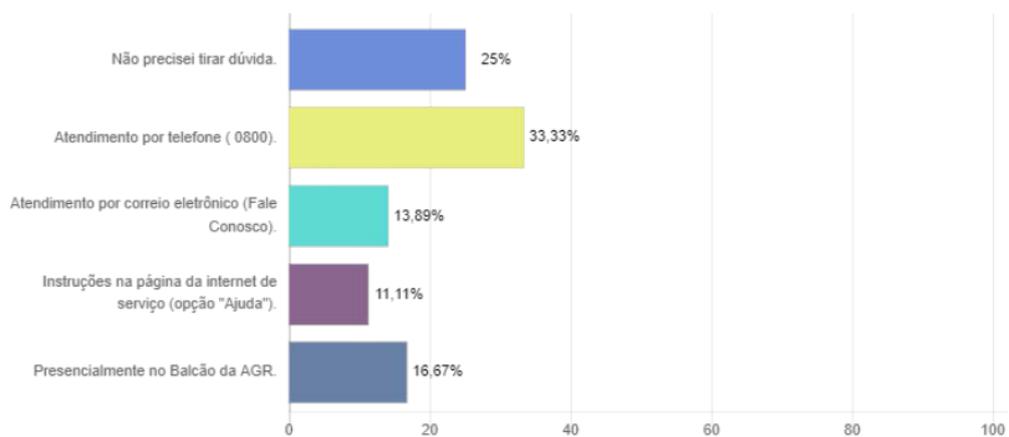
Total de respostas: 93

Figura - Questionário 01 \_ Usuário Externo \_ Questão 16.

Endereço Eletrônico do questionário: <https://plataforma.opinionbox.com/ob/16192/questionario-01--satisfacao-usuario>. Coletado em

31/12/2018

2 Se você precisou tirar DÚVIDAS sobre os Serviços Eletrônicos da AGR marque quais formas de atendimento que você utilizou: \*



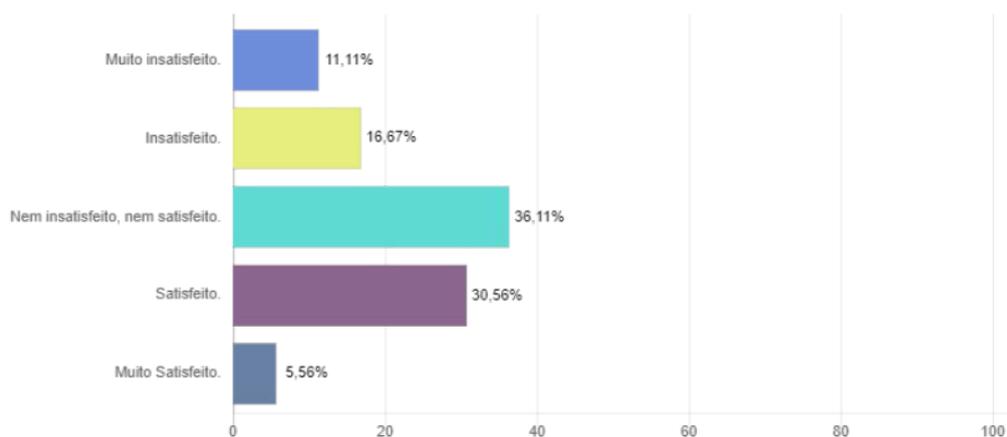
Não precisei tirar dúvida.	9 (25,00%)
Atendimento por telefone ( 0800).	12 (33,33%)
Atendimento por correio eletrônico (Fale Conosco).	5 (13,89%)
Instruções na página da internet de serviço (opção "Ajuda").	4 (11,11%)
Presencialmente no Balcão da AGR.	6 (16,67%)

Total de respostas: 36

Figura - Questionário 02\_ Usuário Externo \_ Questão 02.

Endereço Eletrônico do questionário: <https://plataforma.opinionbox.com/ob/16299/questionario-02-satisfacao-usuario> , coletado em 31/12/2018.

3 Marque até que ponto você ficou SATISFEITO ou INSATISFEITO com o atendimento à DÚVIDAS sobre os Serviços Eletrônicos da AGR. \*



Muito insatisfeito.	4 (11,11%)
Insatisfeito.	6 (16,67%)
Nem insatisfeito, nem satisfeito.	13 (36,11%)
Satisfeito.	11 (30,56%)
Muito Satisfeito.	2 (5,56%)
<b>Total de respostas: 36</b>	

Figura - Questionário 02\_ Usuário Externo \_ Questão 03.

Endereço Eletrônico do questionário: <https://plataforma.opinionbox.com/ob/16299/questionario-02-satisfacao-usuario>. Coletado em 31/12/2018.

14 No caso de problemas, foi fácil descobrir como solicitar ajuda à equipe responsável pelos Serviços Eletrônicos da AGR. \*

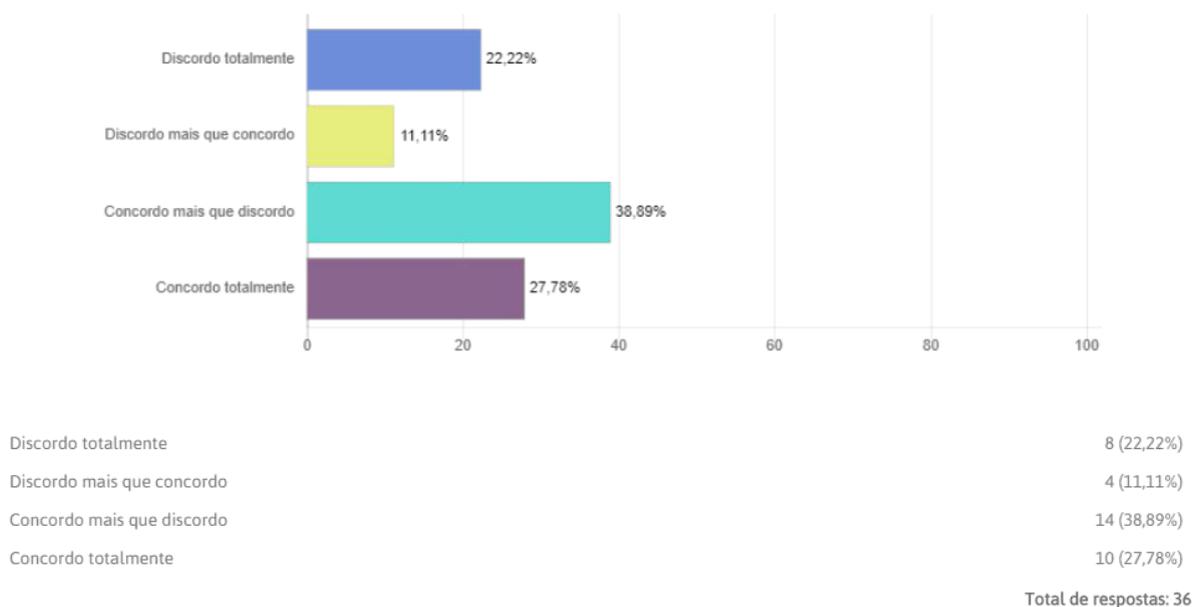


Figura - Questionário 2 \_ Usuário Externo \_ Questão 14.

Endereço Eletrônico do questionário: <https://plataforma.opinionbox.com/ob/16299/questionario-02-satisfacao-usuario>. Coletado em 31/12/2018.

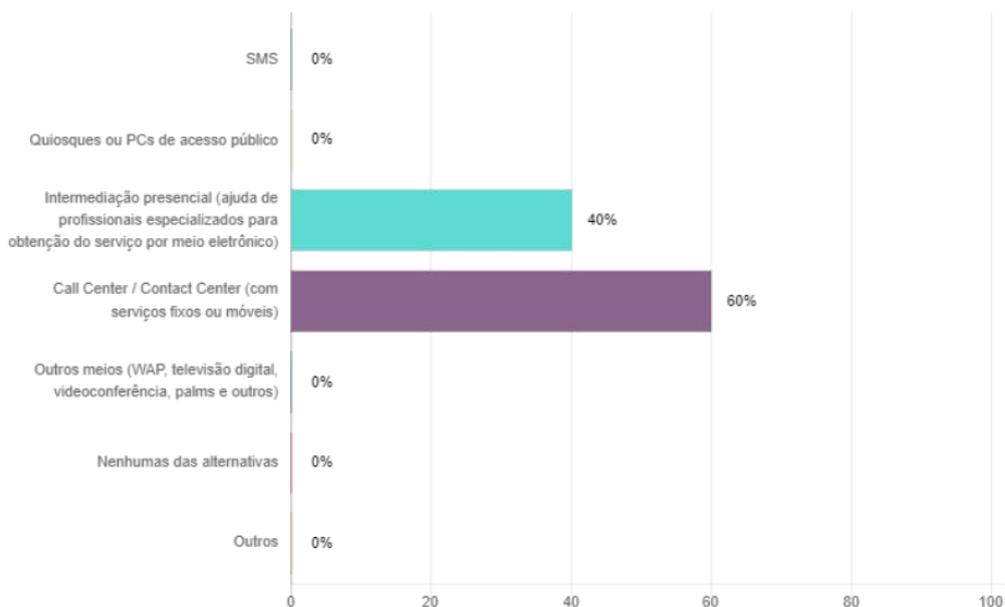
### 3.6. Avaliação quanto à MULTIPLICIDADE DE ACESSO.

Capacidade de oferecer serviços por outros meios de acesso, exceto internet, tais como: Serviços prestados por celular por meio de mensagens curtas (SMS ou Whatsapp); Quiosques ou PCs de acesso em locais públicos para utilização self-service pelo próprio usuário; Intermediação presencial a serviços eletrônicos pela presença de profissionais especializados (servidores ou monitores) que auxiliam o usuário/cidadão; centro de atendimento telefônico (Call Center/Contact Center) e outros como redes sociais. O indicador é medido de forma cumulativa, somando pontos de acordo com os itens que apresentar. Cada subitem tem valor de 4,17 pontos sendo necessários 3 tipos diferentes de acesso para que o serviço pontue o valor máximo.

Para todos os serviços mencionados são disponibilizados multiplicidade de acesso com os canais: **plataforma Whastapp, facebook, Twitter, quiosques ou Pcs de acesso ao público na unidade da AGR, atendimento presencial no balcão de atendimento da AGR, e central de atendimento por 0800, assim como o canal web pelo e-ouvidoria;**

*Respondentes dos questionários:* foram os usuários internos Portal de Serviços Eletrônicos da AGR, 07 usuários do Sistema Eletrônico de Transporte (e-STRIP) e 05 usuários do Sistema de Ouvidoria (e-Ouvidoria).

28 MULTIPLICIDADE DE ACESSO - qual(is) o(s) outro(s) meio(s) eletrônico(s) para acesso aos serviços de Ouvidoria? \*



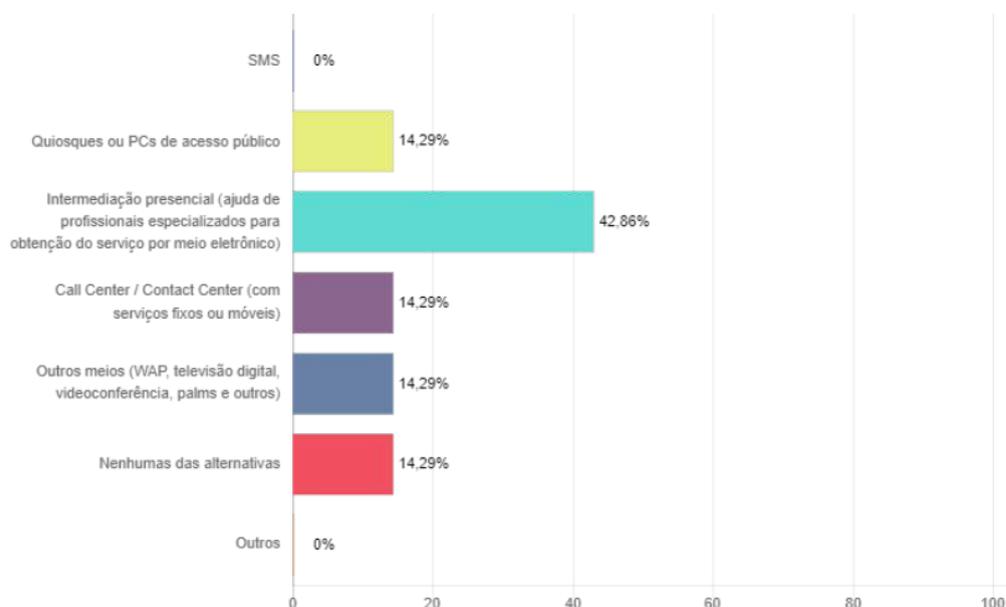
SMS	0 (0,00%)
Quiosques ou PCs de acesso público	0 (0,00%)
Intermediação presencial (ajuda de profissionais especializados para obtenção do serviço por meio eletrônico)	2 (40,00%)
Call Center / Contact Center (com serviços fixos ou móveis)	3 (60,00%)
Outros meios (WAP, televisão digital, videoconferência, palms e outros)	0 (0,00%)
Nenhumas das alternativas	0 (0,00%)
Outros	0 (0,00%)

Total de respostas: 5

Figura - Questionário Usuário Interno Ouvidoria \_ Questão 28.

Endereço Eletrônico do questionário: <https://plataforma.opinionbox.com/ob/16424/avaliacao-e-ouvidoria-usuario-interno> , coletado em 31/12/2018

28 MULTIPLICIDADE DE ACESSO - qual(is) o(s) outro(s) meio(s) eletrônico(s) para acesso ao serviço Cadastro Licenciamento do TRIP. <sup>a</sup>



SMS	0 (0,00%)
Quiosques ou PCs de acesso público	1 (14,29%)
Intermediação presencial (ajuda de profissionais especializados para obtenção do serviço por meio eletrônico)	3 (42,86%)
Call Center / Contact Center (com serviços fixos ou móveis)	1 (14,29%)
Outros meios (WAP, televisão digital, videoconferência, palms e outros)	1 (14,29%)
Nenhumas das alternativas	1 (14,29%)
Outros	0 (0,00%)
Total de respostas: 7	

Figura - Questionário Usuário Interno do STRIP \_ Questão 28

Endereço Eletrônico do questionário: <https://plataforma.opinionbox.com/ob/16432/avaliacao-do-portal-e-agr>. Coletado: 31/12/2018

### 3.7. Avaliação quanto à CONVENIÊNCIA.

Capacidade de ser adequado<sup>20</sup> ou oportuno<sup>21</sup>, de tal forma a proporcionar comodidade<sup>22</sup> e vantagens ao cliente do serviço público eletrônico;

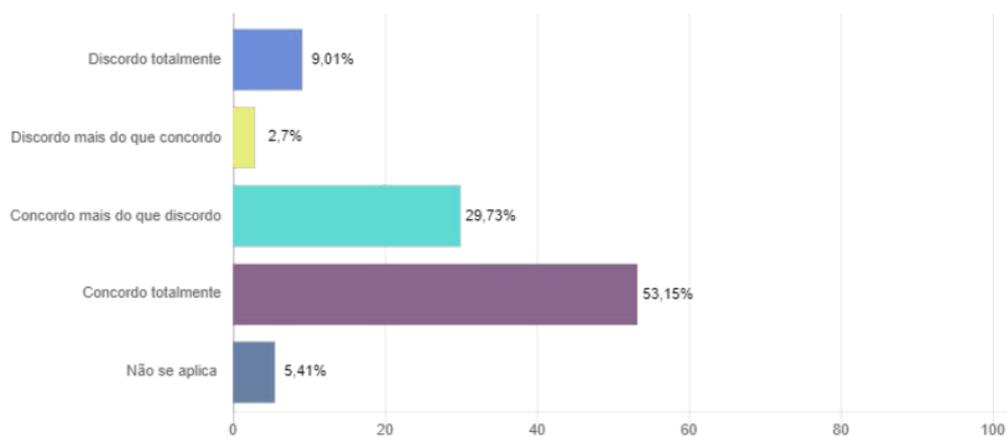
*Respondentes dos questionários:* usuários externos do Portal de Serviços Eletrônicos da AGR (e-STRIP e e-Ouvidoria). Foram disponibilizados 02 questionários online, no questionário 01 algumas questões respondidas por 111 respondentes e outras por 77 respondentes e no questionário 02 foi respondido por 36 respondentes.

<sup>20</sup> Suficiente para atender a determinado objetivo ou necessidade.

<sup>21</sup> Em momento propício ou vantajoso para atender a determinado objetivo ou necessidade.

<sup>22</sup> Bem-estar, conforto.

- 11 Prefiro utilizar os Serviços Eletrônicos da AGR do que por outros meios, tais como balcão da instituição, fax, telefone. \*



Discordo totalmente	10 (9,01%)
Discordo mais do que concordo	3 (2,70%)
Concordo mais do que discordo	33 (29,73%)
Concordo totalmente	59 (53,15%)
Não se aplica	6 (5,41%)

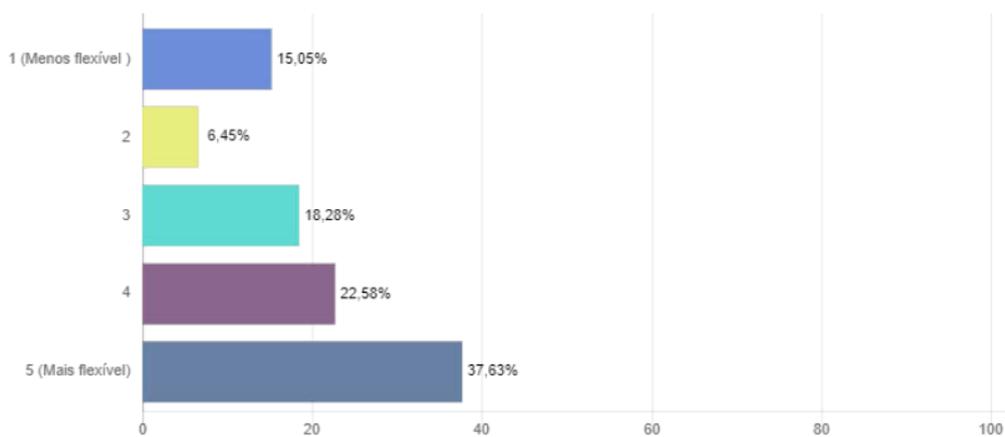
Total de respostas: 111

Figura - Questionário 01 Usuário Externo \_ Questão 12

Endereço Eletrônico do questionário: <https://plataforma.opinionbox.com/ob/16192/questionario-01--satisfacao-usuario>.

Coletado em 31/12/2018

17 Comparando com outros canais de atendimento, tais como o balcão da instituição, fax e telefone, qual o grau de flexibilidade do HORÁRIO DE ATENDIMENTO dos Serviços Eletrônicos da AGR? \*

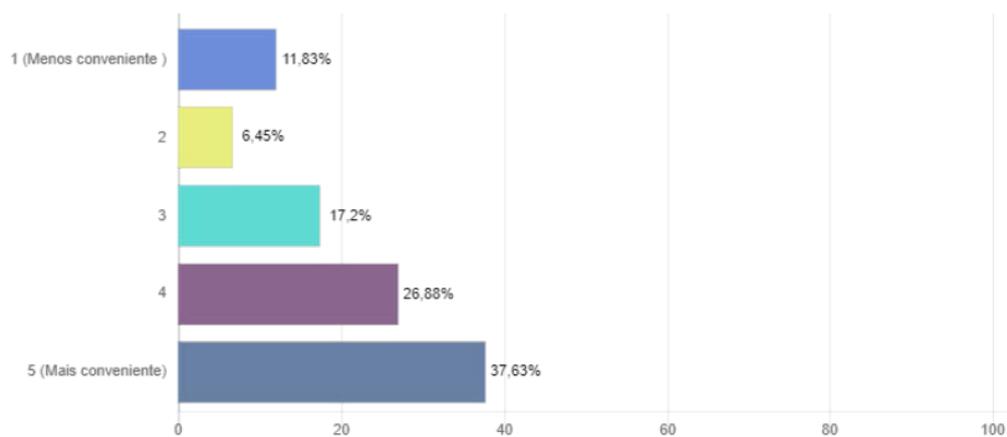


1 (Menos flexível)	14 (15,05%)
2	6 (6,45%)
3	17 (18,28%)
4	21 (22,58%)
5 (Mais flexível)	35 (37,63%)
Total de respostas: 93	

Figura - Questionário 01 Usuário Externo \_ Questão 17

Endereço Eletrônico do questionário: <https://plataforma.opinionbox.com/ob/16192/questionario-01--satisfacao-usuario>. Coletado em 31/12/2018.

20 Comparando com outros canais de atendimento, tais como o balcão da instituição, fax e telefone, qual o grau de CONVENIÊNCIA dos Serviços Eletrônicos da AGR? \*



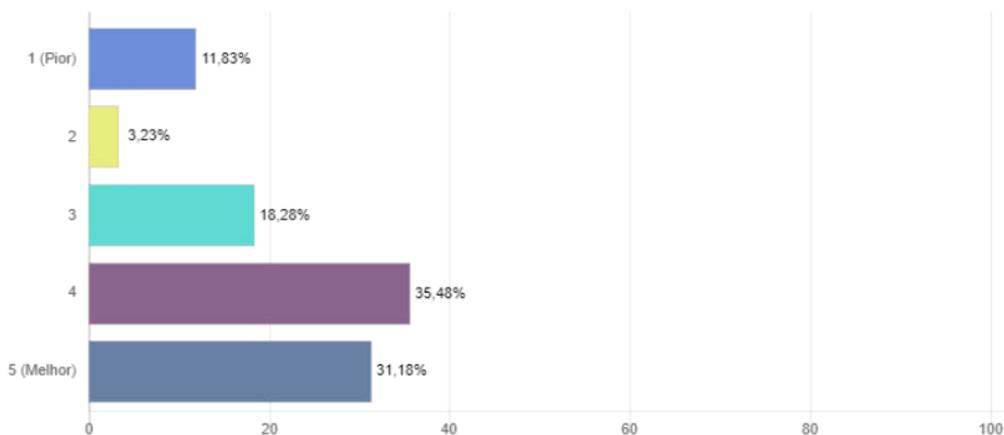
1 (Menos conveniente)	11 (11,83%)
2	6 (6,45%)
3	16 (17,20%)
4	25 (26,88%)
5 (Mais conveniente)	35 (37,63%)

Total de respostas: 93

Figura - Questionário 01 Usuário Externo \_ Questão 20.

Endereço Eletrônico do questionário: <https://plataforma.opinionbox.com/ob/16192/questionario-01--satisfacao-usuario>. Coletado em 31/12/2018.

22 Comparando com outros canais de atendimento, tais como o balcão da instituição, fax e telefone, os Serviços Eletrônicos prestados pela AGR é: \*

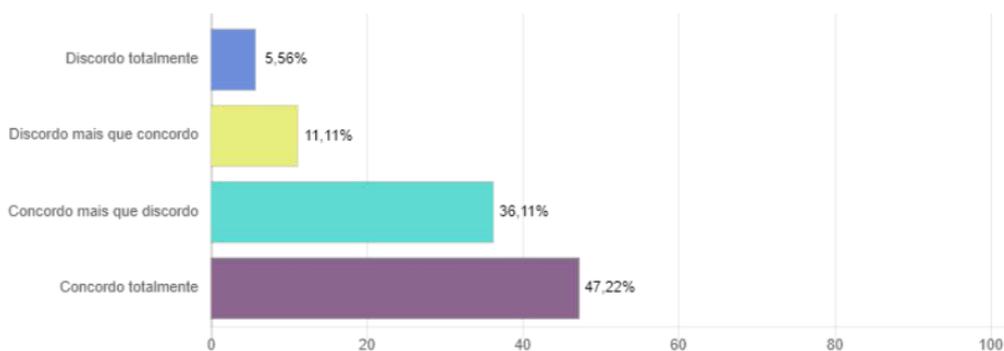


1 (Pior)	11 (11,83%)
2	3 (3,23%)
3	17 (18,28%)
4	33 (35,48%)
5 (Melhor)	29 (31,18%)
Total de respostas: 93	

Figura - Questionário 01 Usuário Externo \_ Questão 22.

Endereço Eletrônico do questionário: <https://plataforma.opinionbox.com/ob/16192/questionario-01--satisfacao-usuario>. Coletado em 31/12/2018.

13 Prefiro utilizar os Serviços Eletrônicos da AGR do que por outros meios, tais como balcão da instituição, fax, telefone. \*

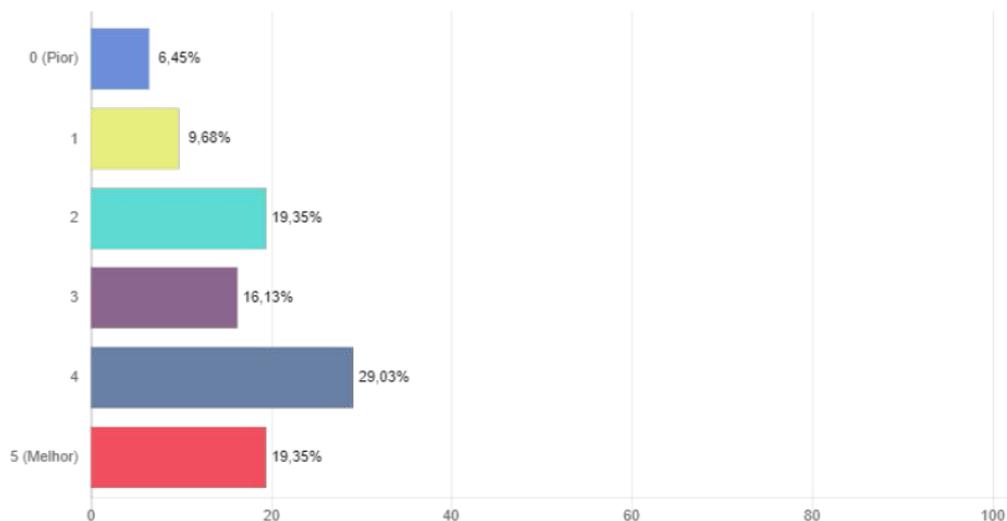


Discordo totalmente	2 (5,56%)
Discordo mais que concordo	4 (11,11%)
Concordo mais que discordo	13 (36,11%)
Concordo totalmente	17 (47,22%)
Total de respostas: 36	

Figura \_ Questionário 02 \_ Usuário Externo \_ Questão 13.

Endereço Eletrônico do questionário: <https://plataforma.opinionbox.com/ob/16299/questionario-02-satisfacao-usuario>. Coletado em 31/12/2018.

24 Comparando com outros canais de atendimento, tais como o balcão da instituição, fax e telefone, os Serviços Eletrônicos prestados pela AGR é: \*



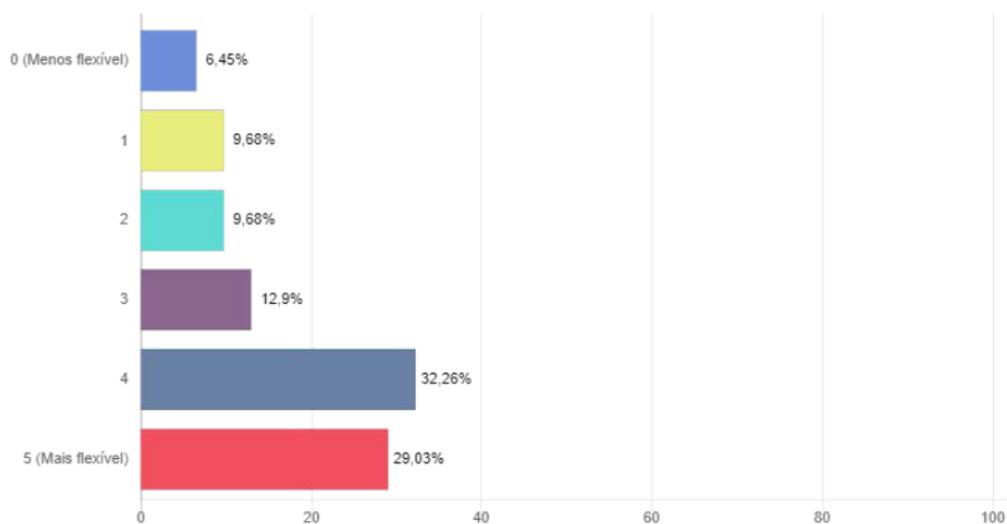
0 (Pior)	2 (6,45%)
1	3 (9,68%)
2	6 (19,35%)
3	5 (16,13%)
4	9 (29,03%)
5 (Melhor)	6 (19,35%)

Total de respostas: 31

Figura \_ Questionário 02 \_ Usuário Externo \_ Questão 24.

Endereço Eletrônico do questionário: <https://plataforma.opinionbox.com/ob/16299/questionario-02-satisfacao-usuario> . Coletado em 31/12/2018.

19 Comparando com outros canais de atendimento, tais como o balcão da instituição, fax e telefone, qual o grau de flexibilidade quanto ao HORÁRIO DE ATENDIMENTO dos Serviços Eletrônicos da AGR? \*

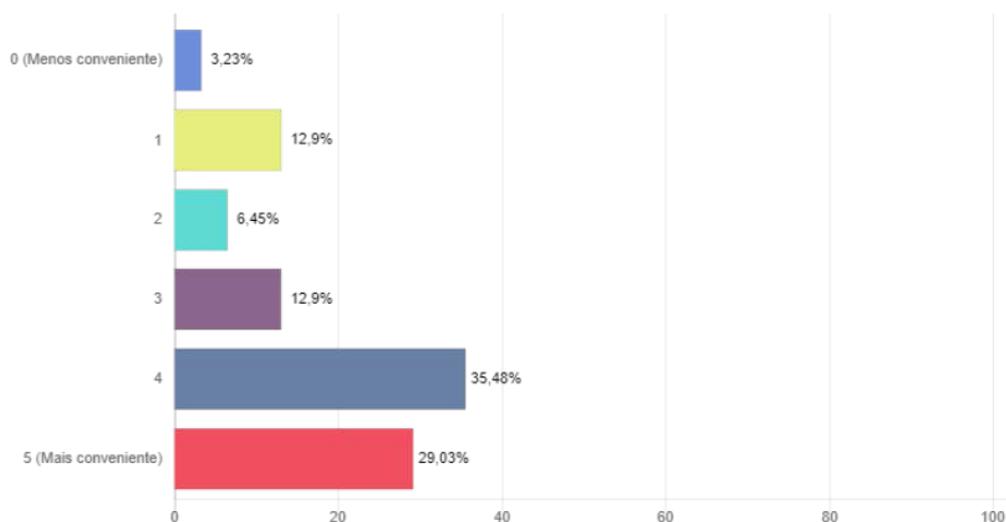


0 (Menos flexível)	2 (6,45%)
1	3 (9,68%)
2	3 (9,68%)
3	4 (12,90%)
4	10 (32,26%)
5 (Mais flexível)	9 (29,03%)
Total de respostas: 31	

Figura \_ Questionário 02 \_ Usuário Externo \_ Questão 19.

Endereço Eletrônico do questionário: <https://plataforma.opinionbox.com/ob/16299/questionario-02-satisfacao-usuario> . Coletado em 31/12/2018.

22 Comparando com outros canais de atendimento, tais como o balcão da instituição, fax e telefone, qual o grau de CONVENIÊNCIA dos Serviços Eletrônicos da AGR? \*



0 (Menos conveniente)	1 (3,23%)
1	4 (12,90%)
2	2 (6,45%)
3	4 (12,90%)
4	11 (35,48%)
5 (Mais conveniente)	9 (29,03%)

Total de respostas: 31

Figura \_ Questionário 02 \_ Usuário Externo \_ Questão 22.

Endereço Eletrônico do questionário: <https://plataforma.opinionbox.com/ob/16299/questionario-02-satisfacao-usuario>. Coletado em 31/12/2018.

### 3.8. Avaliação quanto à Acessibilidade

A Acessibilidade diz respeito à participação das pessoas portadoras de deficiência no uso de produtos, serviços e informações de forma irrestrita. Esse indicador verifica se, no intervalo de páginas onde o serviço está inserido, há presença de algum tipo de indicação como selo ou informação específica que determine o seu grau de acessibilidade. O indicador é medido na forma de escala, sendo o serviço pontuado de acordo com o nível de acessibilidade alcançado: Presença de selo ou indicação de acessibilidade (3 pontos), Presença de selo ou indicação de acessibilidade nível “A” (5 pontos), Presença de selo ou indicação de acessibilidade nível “AA” (9 pontos), Presença de selo ou indicação de acessibilidade nível “AAA” (12,5 pontos).

O portal AGR possui a presença de ferramenta de acessibilidade que usa a linguagem dos sinais, o sintetizador de voz, leitor de tela, e ferramenta de alto contraste. Obteve a pontuação 3. Os serviços online não possuem ferramentas de acessibilidade e não pontuaram neste indicador.

*Respondentes dos questionários:* foram os usuários externos do Portal de Serviços Eletrônicos da AGR (e-STRIP e e-Ouvidoria). Foram disponibilizados 02 questionários online sendo no questionário 01 algumas questões foram respondidas por 111 respondentes e outras por 77 respondentes e no questionário 02 foi respondido por 36 respondentes.

14 Comparando com outros canais de atendimento, tais como o balcão da instituição, fax e telefone, qual o grau de facilidade para ACESSAR os Serviços Eletrônicos da AGR? \*

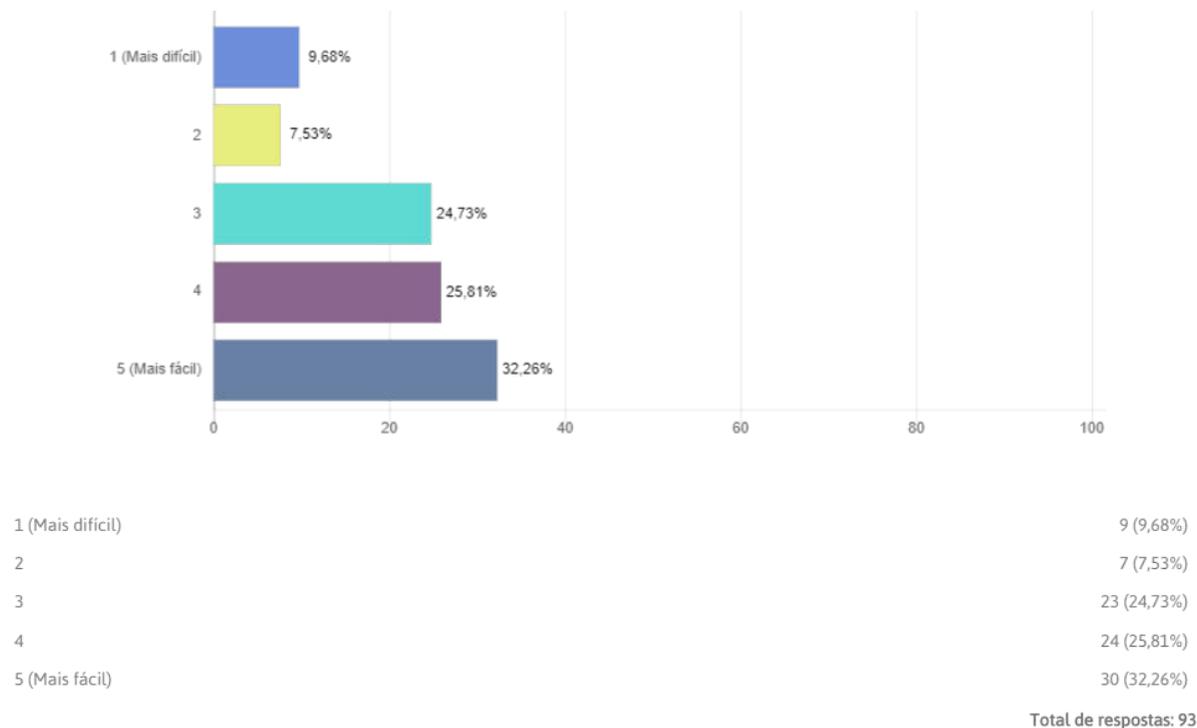
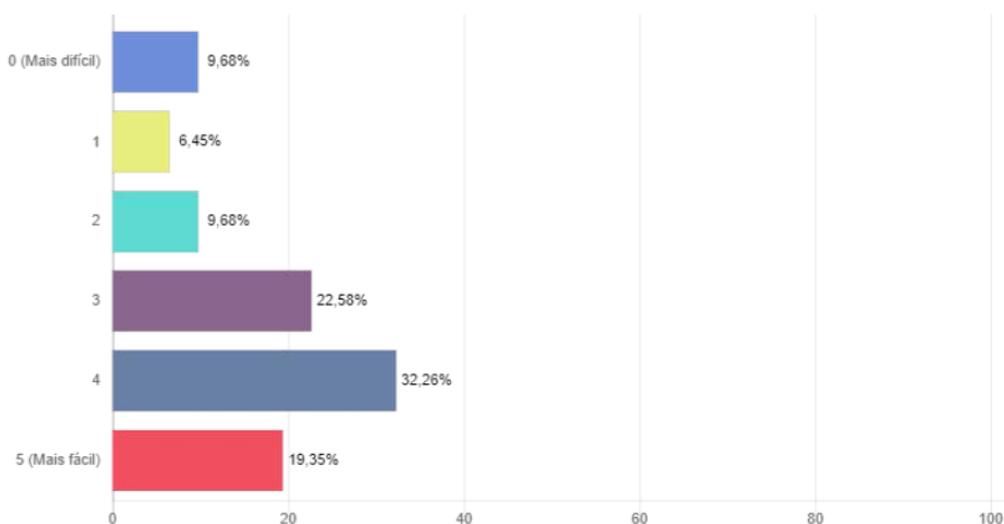


Figura - Questionário 01 Usuário Externo \_ Questão 14.

Endereço Eletrônico do questionário: <https://plataforma.opinionbox.com/ob/16192/questionario-01--satisfacao-usuario>. Coletado em 31/12/2018.

16 Comparando com outros canais de atendimento, tais como o balcão da instituição, fax e telefone, qual o grau de facilidade para ACESSAR os Serviços Eletrônicos da AGR? \*



0 (Mais difícil)	3 (9,68%)
1	2 (6,45%)
2	3 (9,68%)
3	7 (22,58%)
4	10 (32,26%)
5 (Mais fácil)	6 (19,35%)
Total de respostas: 31	

Figura - Questionário 02 Usuário Externo \_ Questão 16.

Endereço Eletrônico do questionário: <https://plataforma.opinionbox.com/ob/16299/questionario-02-satisfacao-usuario> . Coletado em 31/12/2018.

### 3.9. Avaliação quanto à Disponibilidade

Mede o quanto o serviço prestado está disponível para acesso do cidadão/usuário. O cidadão deve ser capaz de acessá-lo o serviço eletrônico na hora que melhor lhe convier e de forma rápida, sem esperar pelo carregamento da página ou aplicação. Os indicadores são peso da página que é pontuado da seguinte forma: até 50 Kb (6,50 pontos), entre 50 Kb e 70 Kb (3 pontos) e mais de 70 Kb (nenhum ponto); e, outro indicador é a prontidão em tempo integral em regime 24x7 (24 horas por dia e 7 dias por semana). Os serviços que apresentam prontidão 24x7 recebem 6 pontos.

O site da AGR atingiu a nota máxima com 12,5 pontos porque pesa até 50kb e está 97% do tempo em regime 24x7 porque sua página está hospedada na central de dados da SEGPLAN que possui redundância de infraestrutura. Já os e-serviços online da AGR possuem páginas com tamanho maior que 70kb e estão hospedados na própria estrutura física de servidores da AGR a qual não possui contingência de infraestrutura de fornecimento de energia

elétrica e nem de recursos de rede para realizar a contingência. Desta maneira os eventos de indisponibilidade dos serviços online são corriqueiros.

*Respondentes dos questionários:* foram os usuários internos Portal de Serviços Eletrônicos da AGR, 07 usuários do Sistema Eletrônico de Transporte (e-STRIP) e 05 usuários do Sistema de Ouvidoria (e-Ouvidoria) e usuários externos do Portal de Serviços Eletrônicos da AGR (e-STRIP e e-Ouvidoria), que foram disponibilizados 02 questionários online sendo no questionário 01 algumas questões foram respondidas por 111 respondentes e outras por 77 respondentes e no questionário 02 foi respondido por 36 respondentes.

29 DISPONIBILIDADE - os serviços de cadastro e licenciamento do TRIP no Portal de Serviços Eletrônicos da AGR está disponível eletronicamente em tempo integral, ou seja, 24 horas por dia, 7 dias por semana? \*



Sim	6 (85,71%)
Não	1 (14,29%)
Total de respostas: 7	

Figura \_ Questionário Usuário Interno do e-STRIP \_ Questão 29.

Endereço Eletrônico do questionário: <https://plataforma.opinionbox.com/ob/16432/avaliacao-do-portal-e-agr>. Coletado: 31/12/2018

29 PRONTIDÃO - os serviços de Cadastro e Acompanhamento de Solicitações no Sistema e-Ouvidoria estão disponíveis eletronicamente em tempo integral, ou seja, 24 horas por dia, 7 dias por semana? \*

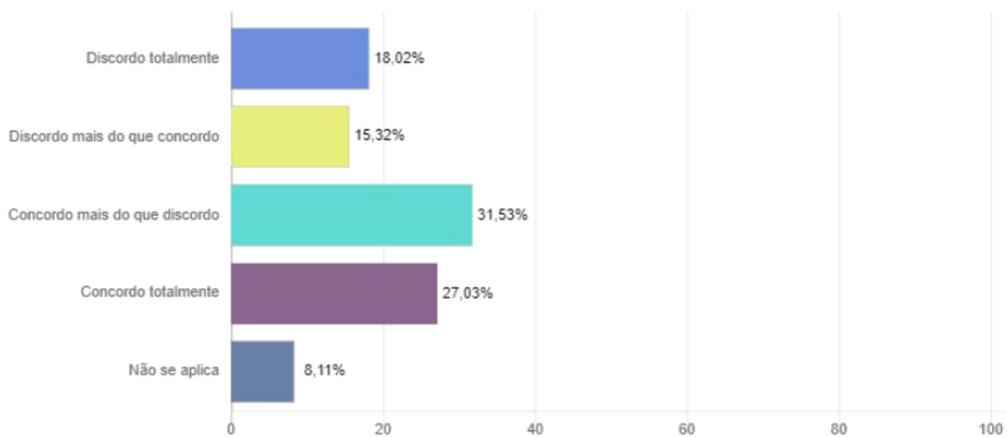


Sim	4 (80,00%)
Não	1 (20,00%)
Total de respostas: 5	

Figura \_ Questionário Usuário Interno e-Ouvidoria \_ Questão 29.

Endereço Eletrônico do questionário: <https://plataforma.opinionbox.com/ob/16424/avaliacao-e-ouvidoria-usuario-interno> . Coletado em 31/12/2018

6 Encontrei problemas no funcionamento dentro das páginas dos Serviços Eletrônicos da AGR. \*



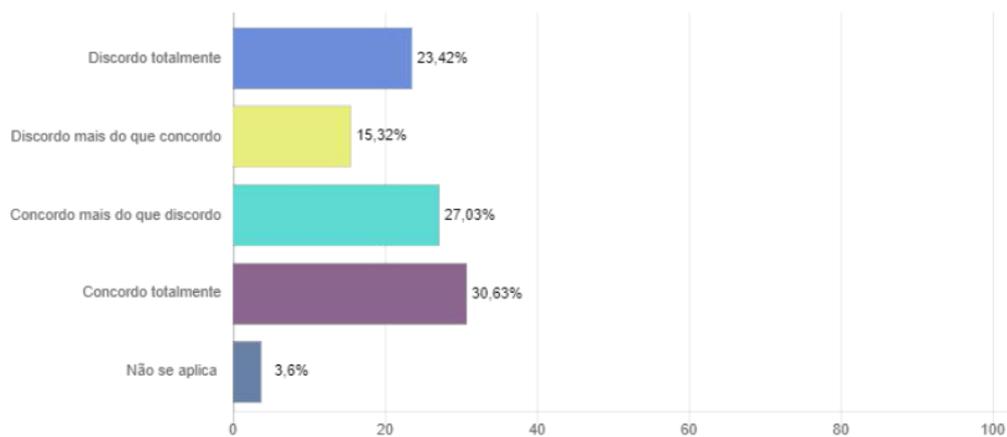
Discordo totalmente	20 (18,02%)
Discordo mais do que concordo	17 (15,32%)
Concordo mais do que discordo	35 (31,53%)
Concordo totalmente	30 (27,03%)
Não se aplica	9 (8,11%)

Total de respostas: 111

Figura \_ Questionário 02 Usuário Externo \_ Questão 6.

Endereço Eletrônico do questionário: <https://plataforma.opinionbox.com/ob/16299/questionario-02-satisfacao-usuario> . Coletado em 31/12/2018.

8 Sempre que precisei acessar os Serviços Eletrônicos da AGR eles estavam disponíveis. \*



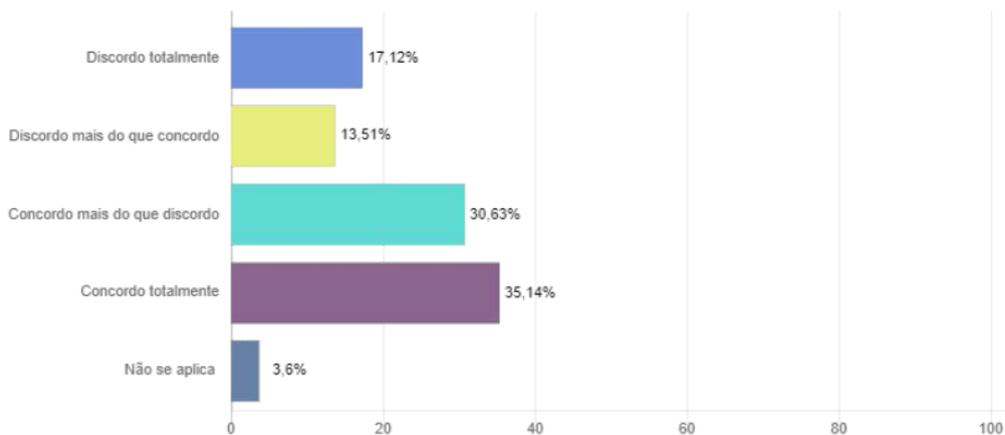
Discordo totalmente	26 (23,42%)
Discordo mais do que concordo	17 (15,32%)
Concordo mais do que discordo	30 (27,03%)
Concordo totalmente	34 (30,63%)
Não se aplica	4 (3,60%)

Total de respostas: 111

Figura \_ Questionário 01 \_ Usuário Externo \_ Questão 8.

Endereço Eletrônico do questionário: <https://plataforma.opinionbox.com/ob/16192/questionario-01--satisfacao-usuario>. Coletado em 31/12/2018.

9 Consegui preencher os formulários dos Serviços Eletrônicos logo da primeira vez que acessei. \*



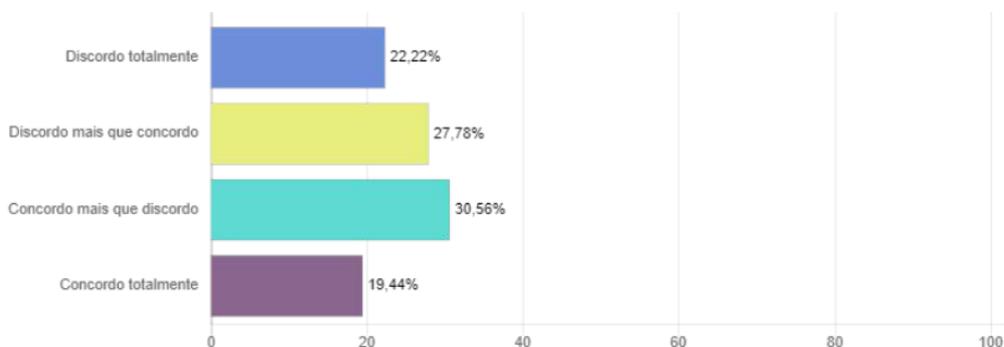
Discordo totalmente	19 (17,12%)
Discordo mais do que concordo	15 (13,51%)
Concordo mais do que discordo	34 (30,63%)
Concordo totalmente	39 (35,14%)
Não se aplica	4 (3,60%)

Total de respostas: 111

Figura - Questionário 01 Usuário Externo \_ Questão 9.

Endereço Eletrônico do questionário: <https://plataforma.opinionbox.com/ob/16192/questionario-01--satisfacao-usuario>. Coletado em 31/12/2018.

11 Nos Serviços Eletrônicos da AGR encontrei links de páginas que não abriam. \*



Discordo totalmente	8 (22,22%)
Discordo mais que concordo	10 (27,78%)
Concordo mais que discordo	11 (30,56%)
Concordo totalmente	7 (19,44%)

Total de respostas: 36

Figura - Questionário 02 Usuário Externo \_ Questão 11.

Endereço Eletrônico do questionário: <https://plataforma.opinionbox.com/ob/16299/questionario-02-satisfacao-usuario>. Coletado em 31/12/2018.

### **3.10. Avaliação quanto à Facilidade de Uso (Usabilidade)**

A facilidade de uso ou usabilidade trata da qualidade de interação e navegação da interface para acesso ao serviço. A interface deve ser fácil de usar, intuitiva, rápida, amigável. O indicador é medido de forma cumulativa, recebendo pontos de acordo com os itens que apresentar. O indicador é medido de forma cumulativa e em escala. As variáveis são: a) Linguagem compreensível, clara e objetiva e atinge até 3 pontos; b) Navegabilidade com melhor distribuição ou localização das informações desejadas sem precisar de muitos cliques nas páginas e devem conter: Mapa do portal - a informação pode ser encontrada em mapa; Motor de busca - mecanismos de busca para encontrar os serviços nas páginas; Presença de barra de estado ou “migalha de pão” - lista de links mostrando o caminho navegado para chegar ao serviço desejado; Acesso à informação/serviço em até três cliques: informação/serviço desejado em até três cliques considerando-se a página inicial (home), duas páginas intermediárias e a página da informação/serviço propriamente dita; Acesso à informação/serviço de forma fácil e intuitiva: o acesso à informação/serviço deve se dar de forma fácil e intuitiva independente do número de cliques necessários para tanto. O usuário/cidadão deve conseguir encontrar os caminhos que deve percorrer para chegar à informação/serviço que deseja; Existência de uniformidade/padrão de apresentação e formatos Verifica se a interface gráfica das páginas referentes ao serviço segue um padrão uniforme de formatos, cores, estilos e demais elementos de desenho; Formas de seleção do serviço: Verifica se o intervalo de páginas em que o serviço está inserido oferece alternativas ou filtros diferenciados para acesso. Esse critério tem o valor de 3 pontos, bastando apresentar 3 itens para alcançar a pontuação : Linha da vida, Público-alvo, Áreas de interesse, Ordem alfabética, Órgão responsável; c) Pró-atividade : Verifica se há iniciativas pró-ativas que antecipem a necessidade dos cidadãos por iniciativa do próprio órgão responsável pela prestação do serviço como, por exemplo, a opção para emissão de segunda via da carteira de identidade no ato do registro on-line de um boletim de ocorrência de perda ou roubo. Esse critério tem o valor de 3 pontos.

O portal AGR, e-serviços para empresas STRIP (e-cadastro, e-crc,e-crv e e-licenças) e e-ouvidoria possuem linguagem compreensível. Ambos pontuaram com 3 pontos. No indicador navegabilidade, os sub-indicadores “mapa da página”, “motor de busca”, “barra de estado” constam somente no portal AGR. Os outros sub-indicadores “informação em até três cliques” linguagem fácil e intuitiva” e “uniformidade de apresentação de formato” constam em todos os serviços. As formas de seleção do serviço como “linha de vida”, “público alvo” não estão presentes em nenhum dos endereços eletrônicos da AGR. Os pontos falhos de todos os serviços são que não estão estruturados de acordo com o perfil do público alvo e sim pela estrutura organizacional do órgão. Tanto no portal institucional web como nas páginas dos e-serviços não tem instruções essenciais que aparecem antes da interação do usuário. No

endereço e-serviços para empresas e do e-ouvidoria possui informação sobre todo o conteúdo, e observou-se o uso criterioso de logotipos e a organização de elementos visuais de acordo com os princípios de design para Web (contraste, repetição, alinhamento e proximidade). As formas de seleção dos serviços como “área de interesse”, “ordem alfabética” e “órgão responsável” estão presentes somente no portal AGR. A pró-atividade foi encontrada somente no link dos e-serviços para empresas porque ao se cadastrar uma empresa com o mesmo login pode ser realizada solicitação para crc, crv e licenças. Alguns itens que merecem destaque são: utilização de *Metatags*<sup>23</sup> o portal AGR possui, porém os e-serviços não têm a descrição completa do autor, descrição e palavras chave; a URL<sup>24</sup> do portal AGR é clara e não apresenta dificuldade de digitação para o usuário, porém a url da ouvidoria é dificultosa. Os pontos positivos desta dimensão é que foi possível encontrar o portal AGR nos primeiros 20 resultados de mecanismos de busca populares: Google, Bing, Yahoo, Baidu, Ask. As páginas do portal AGR não são estruturados de acordo com perfis de usuários, como por exemplo: empresas, cidadãos, órgãos públicos e servidores. As páginas e-serviços são estruturados de acordo com perfis de usuários porque dependem de login e senha para acessar. Os portais AGR e as páginas dos e-serviços não possuem o mapa que privilegiam a estrutura dos menus principais e secundários. As páginas dos e-serviços não tem a descrição completa do autor, descrição e palavras-chave

As páginas do portal AGR e dos e-serviços online adotam estratégia de navegação que economiza toques, propiciando rapidez de acesso e o uso intuitivo dos comandos e opções. O número de cliques para encontrar o serviço, a partir da homepage é menor do que 4. Todas as páginas foram carregadas em menos de oito segundos, considerando a conexão com a internet e configuração do computador. Não foi implementada versões mais leves de páginas para usuários com conexão lenta.

*Respondentes dos questionários:* foram os usuários internos Portal de Serviços Eletrônicos da AGR, 07 usuários do Sistema Eletrônico de Transporte (e-STRIP) e 05 usuários do Sistema de Ouvidoria (e-Ouvidoria); e, usuários externos do Portal de Serviços Eletrônicos da AGR (e-STRIP e e-Ouvidoria), que foram disponibilizados 02 questionários online sendo no questionário 01 algumas questões foram respondidas por 111 respondentes e outras por 77 respondentes e no questionário 02 foi respondido por 36 respondentes.

---

<sup>23</sup> Meta tags são linhas de código HTML ou "etiquetas" que, entre outras coisas, descrevem o conteúdo do seu site para os buscadores. É nelas que você vai inserir as palavras-chave que facilitarão a vida do usuário na hora de te encontrar, por exemplo. Disponível em : < <https://www.infowester.com/metatags.php> . Acessado em 03/12/2018

<sup>24</sup> Um URL se refere ao endereço de rede no qual se encontra algum recurso informático,

30 LINGUAGEM - o Sistema e-Ouvidoria apresenta uma linguagem compreensível, clara e objetiva na divulgação das informações e orientação para a realização dos serviços? \*

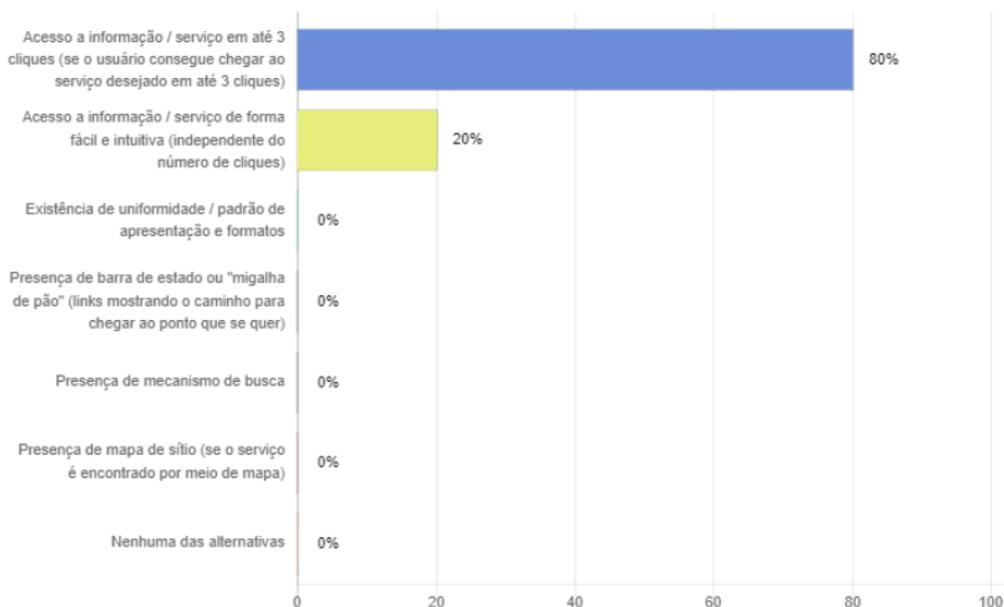


Sim	5 (100,00%)
Não	0 (0,00%)
Total de respostas: 5	

Figura - Questionário Usuário Interno do e-Ouvidoria \_ Questão 30.

Endereço Eletrônico do questionário: <https://plataforma.opinionbox.com/ob/16424/avalicao-e-ouvidoria-usuario-interno> , coletado em 31/12/2018

31 NAVEGAÇÃO - qual(is) da(s) alternativa(s) está(ão) relacionada(s) com a navegação do serviço no e-Ouvidoria? \*

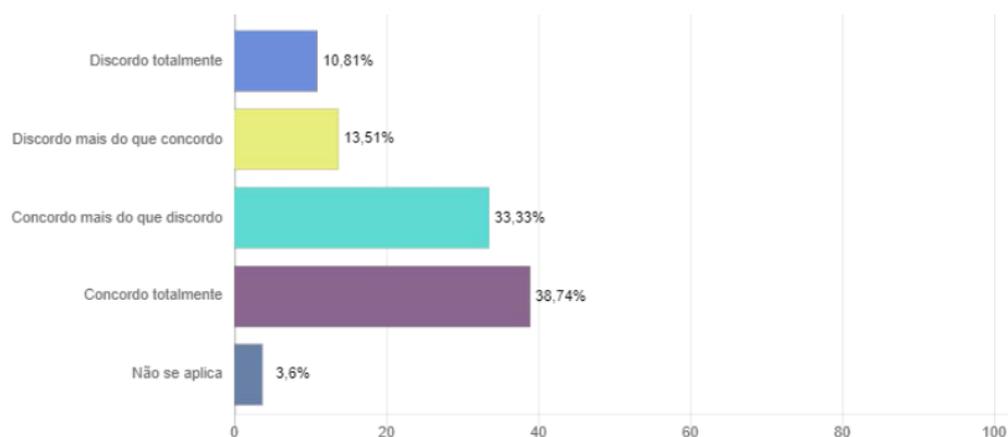


Acesso a informação / serviço em até 3 cliques (se o usuário consegue chegar ao serviço desejado em até 3 cliques)	4 (80,00%)
Acesso a informação / serviço de forma fácil e intuitiva (independente do número de cliques)	1 (20,00%)
Existência de uniformidade / padrão de apresentação e formatos	0 (0,00%)
Presença de barra de estado ou "migalha de pão" (links mostrando o caminho para chegar ao ponto que se quer)	0 (0,00%)
Presença de mecanismo de busca	0 (0,00%)
Presença de mapa de sítio (se o serviço é encontrado por meio de mapa)	0 (0,00%)
Nenhuma das alternativas	0 (0,00%)
Total de respostas: 5	

Figura - Questionário Usuário Interno do e-Ouvidoria \_ Questão 31.

Endereço Eletrônico do questionário: <https://plataforma.opinionbox.com/ob/16424/avalicao-e-ouvidoria-usuario-interno> . Coletado em 31/12/2018

5 Quando entrei na página da AGR na internet, foi fácil encontrar os Serviços Eletrônicos que eu estava procurando. \*



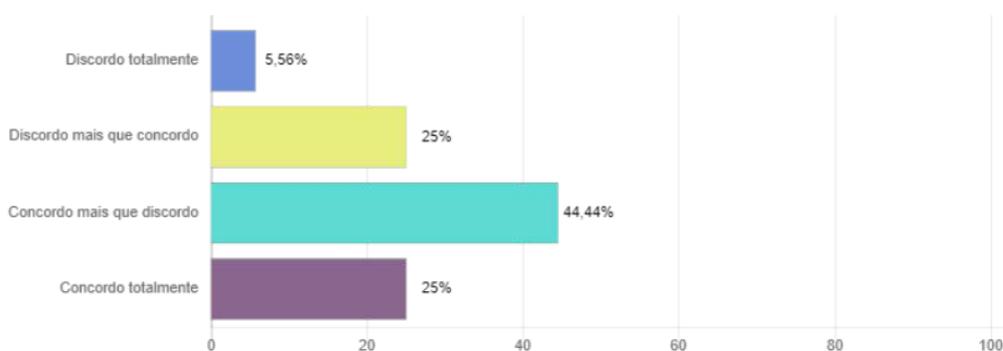
Discordo totalmente	12 (10,81%)
Discordo mais do que concordo	15 (13,51%)
Concordo mais do que discordo	37 (33,33%)
Concordo totalmente	43 (38,74%)
Não se aplica	4 (3,60%)

Total de respostas: 111

Figura - Questionário 01 \_ Usuário Externo \_ Questão 5.

Endereço Eletrônico do questionário: <https://plataforma.opinionbox.com/ob/16192/questionario-01--satisfacao-usuario>. Coletado em 31/12/2018.

7 Foi fácil preencher os formulários dos Serviços Eletrônicos logo da primeira vez que acessei. \*



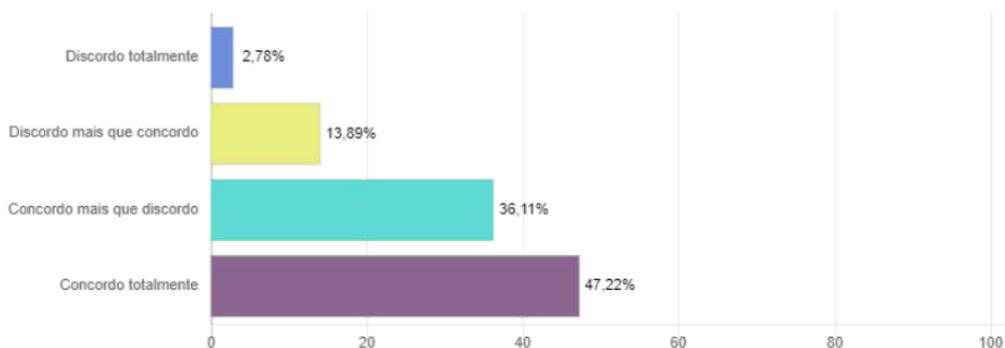
Discordo totalmente	2 (5,56%)
Discordo mais que concordo	9 (25,00%)
Concordo mais que discordo	16 (44,44%)
Concordo totalmente	9 (25,00%)

Total de respostas: 36

Figura - Questionário 02 \_ Usuário Externo \_ Questão 7.

Endereço Eletrônico do questionário: <https://plataforma.opinionbox.com/ob/16299/questionario-02-satisfacao-usuario>. Coletado em 31/12/2018.

8 Foi fácil imprimir formulários e outros documentos eletrônicos. \*

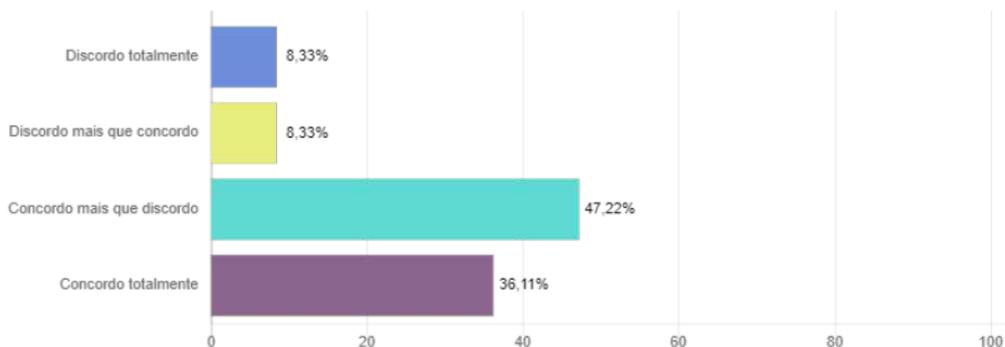


Discordo totalmente	1 (2,78%)
Discordo mais que concordo	5 (13,89%)
Concordo mais que discordo	13 (36,11%)
Concordo totalmente	17 (47,22%)
Total de respostas: 36	

Figura - Questionário 02\_ Usuário Externo\_ Questão 8.

Endereço Eletrônico do questionário: <https://plataforma.opinionbox.com/ob/16299/questionario-02-satisfacao-usuario> . Coletado em 31/12/2018.

9 Foi fácil navegar pelas páginas do Portal de Serviços Eletrônicos. \*

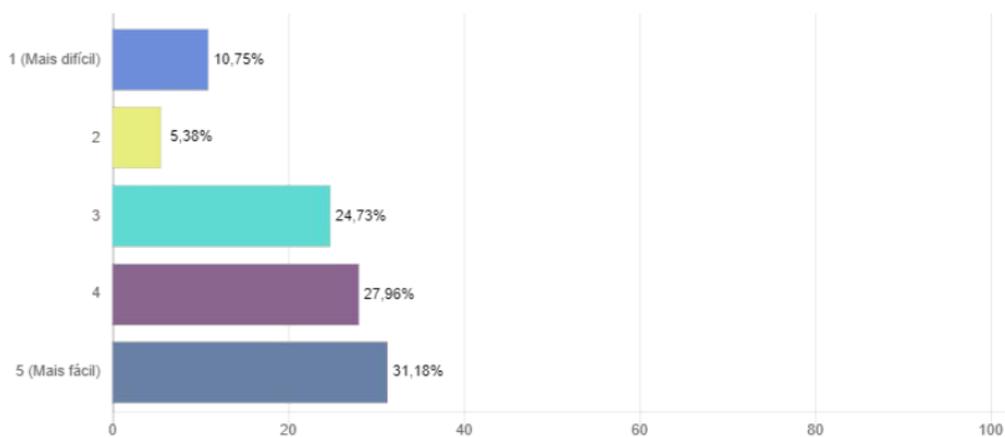


Discordo totalmente	3 (8,33%)
Discordo mais que concordo	3 (8,33%)
Concordo mais que discordo	17 (47,22%)
Concordo totalmente	13 (36,11%)
Total de respostas: 36	

Figura - Questionário 02\_ Usuário Externo\_ Questão 9.

Endereço Eletrônico do questionário: <https://plataforma.opinionbox.com/ob/16299/questionario-02-satisfacao-usuario> . Coletado em 31/12/2018.

15 Comparando com outros canais de atendimento, tais como o balcão da instituição, fax e telefone, qual o grau de facilidade para USAR os Serviços Eletrônicos da AGR? \*



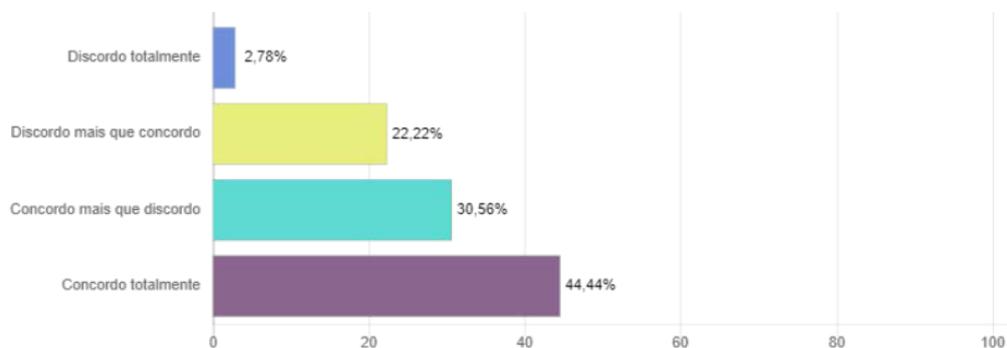
1 (Mais difícil)	10 (10,75%)
2	5 (5,38%)
3	23 (24,73%)
4	26 (27,96%)
5 (Mais fácil)	29 (31,18%)

Total de respostas: 93

Figura - Questionário 01 \_ Usuário Externo \_ Questão 5.

Endereço Eletrônico do questionário: <https://plataforma.opinionbox.com/ob/16192/questionario-01--satisfacao-usuario>. Coletado em 31/12/2018.

6 A linguagem utilizada nas páginas dos Serviços Eletrônicos da AGR é clara, ou seja, de fácil entendimento. \*



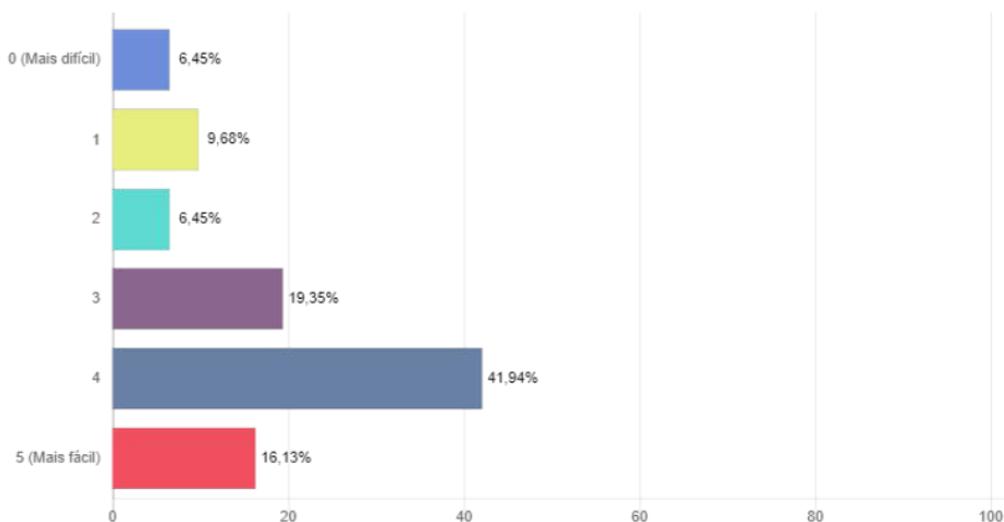
Discordo totalmente	1 (2,78%)
Discordo mais que concordo	8 (22,22%)
Concordo mais que discordo	11 (30,56%)
Concordo totalmente	16 (44,44%)

Total de respostas: 36

Figura - Questionário 02 \_ Usuário Externo \_ Questão 6.

Endereço Eletrônico do questionário: <https://plataforma.opinionbox.com/ob/16299/questionario-02-satisfacao-usuario> . Coletado em 31/12/2018.

17 Comparando com outros canais de atendimento, tais como o balcão da instituição, fax e telefone, qual o grau de facilidade para USAR os Serviços Eletrônicos da AGR? \*



0 (Mais difícil)	2 (6,45%)
1	3 (9,68%)
2	2 (6,45%)
3	6 (19,35%)
4	13 (41,94%)
5 (Mais fácil)	5 (16,13%)

Total de respostas: 31

Figura - Questionário 02 \_ Usuário Externo \_ Questão 17.

Endereço Eletrônico do questionário: <https://plataforma.opinionbox.com/ob/16299/questionario-02-satisfacao-usuario>. Coletado em 31/12/2018.

### 3.11. Avaliação quanto à Confiabilidade

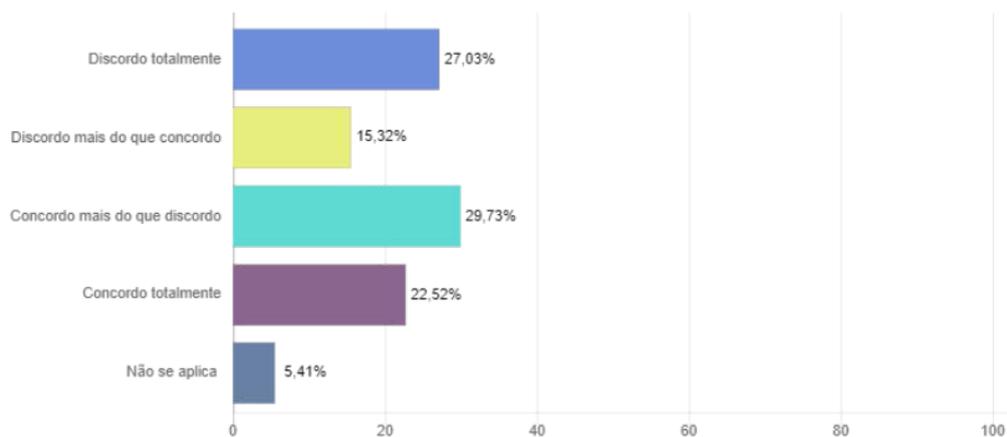
A confiabilidade traduz a qualidade do sistema que permite ao usuário/cidadão confiar, justificadamente, no serviço prestado. Ela valoriza a capacidade do governo de oferecer segurança às informações e canais relativos ao serviço prestado. Esse indicador é avaliado de forma cumulativa: a) Presença de informações sobre segurança: Verifica se o intervalo de páginas onde o serviço é prestado apresenta informações sobre segurança contra falhas imprevistas, integridade, confidencialidade e autenticidade das informações veiculadas. Esse critério tem o valor de 4 pontos; b) Presença de informações sobre política de privacidade: Verifica se o intervalo de páginas onde o serviço é prestado esclarece os usuários quanto aos direitos e responsabilidades relativas às informações divulgadas. Esse critério tem o valor de 4 pontos; c) Presença de informações sobre atualização do conteúdo: Verifica se o intervalo de páginas onde o serviço é prestado apresenta informações referentes à data de publicação dos

seus conteúdos, demonstrando claramente tratar-se de conteúdo atualizado. Esse critério tem o valor de 4,50 pontos.

No subitem, presença de informação sobre segurança, as páginas dos e-serviços online, à exceção das páginas do portal AGR, possuem certificado de segurança para portais web, que é o Secure Sockets Layer (SSL), ou seja, uma ferramenta de encriptação de páginas antes de serem transmitidas pela internet que autentica as partes envolvidas visando a garantir a integridade, o sigilo e a autenticidade das informações. Não são monitoradas as ocorrências de ataques e não são identificadas as evidências digitais relevantes. Há pelo menos um responsável técnico, porém não divulgado, para atuar como contato no que se refere à segurança da página do portal AGR e das páginas dos e-serviços online. Não são estabelecidas rotinas de programas de treinamento e atualização específicos aos responsáveis técnicos pela segurança. Não são adotados conceitos e procedimentos de auditoria interna que permitem análise do ambiente computacional. Todos os documentos normativos elaborados e implementados pelo órgão ou entidade, que versam sobre o ambiente do sítio, são mantidos atualizados e em condições de sofrer auditorias. Não são utilizados provedores externos para prestar serviços considerados sigilosos, bem como aqueles que possam expor a privacidade dos usuários. Para as páginas são estabelecidas diretrizes que orientam a realização periódica de cópias de segurança.

No subitem, presença de informações sobre políticas de privacidade, nas páginas do portal da AGR e dos e-serviços não foram feitas a implementação de ferramentas de certificação digital para identificar e autenticar a assinatura do titular da transação online. Não são implementados mecanismos de registro de eventos e de acessos às páginas e ao seu ambiente de funcionamento. Não são especificadas as políticas de privacidade adotadas, não informa como utiliza cookies. A apresentação de conteúdo é compatível com a missão/visão da AGR e o uso de linguagem sem preconceitos racial, político e comercial. No subitem, presença de informações sobre atualização de conteúdo, nas páginas do portal AGR e dos e-serviços são identificadas as últimas alterações implementadas e também constam os responsáveis pela gestão do conteúdo.

10 Fiquei preocupado com a segurança da informação ao preencher meus dados nos formulários dos Serviços Eletrônicos da AGR. \*



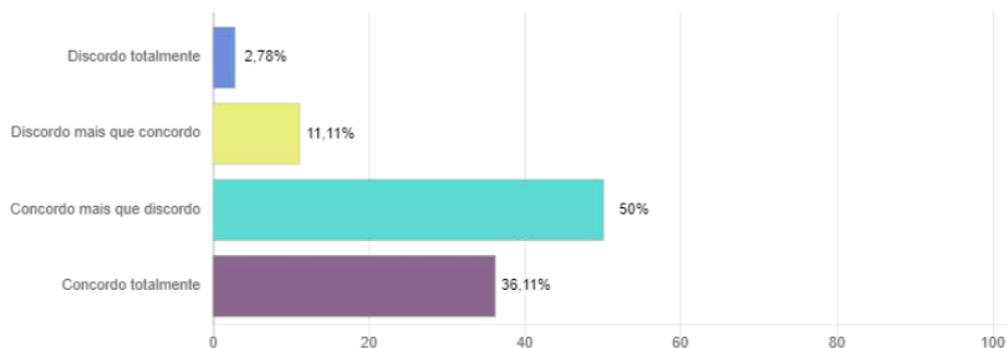
Discordo totalmente	30 (27,03%)
Discordo mais do que concordo	17 (15,32%)
Concordo mais do que discordo	33 (29,73%)
Concordo totalmente	25 (22,52%)
Não se aplica	6 (5,41%)

Total de respostas: 111

Figura - Questionário 01 \_ Usuário Externo \_ Questão 10.

Endereço Eletrônico do questionário: <https://plataforma.opinionbox.com/ob/16192/questionario-01--satisfacao-usuario>. Coletado em 31/12/2018.

12 Confio que os dados informados nos Serviços Eletônicos da AGR foram processados corretamente. \*

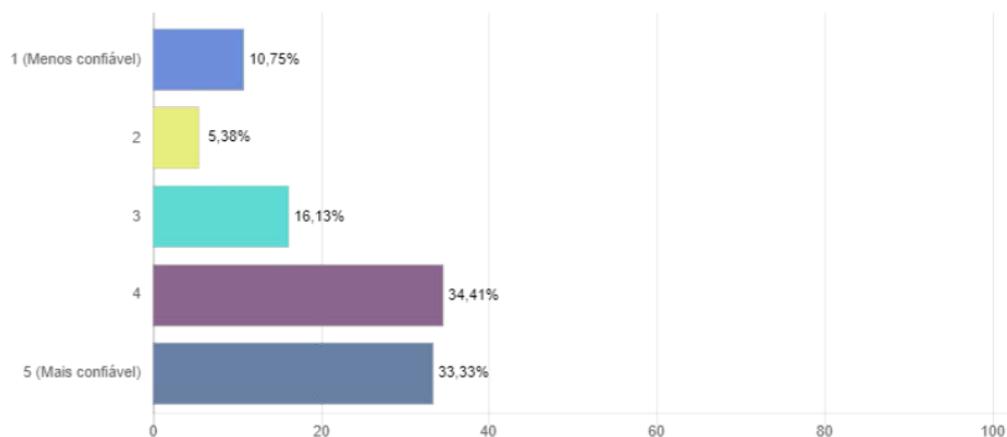


Discordo totalmente	1 (2,78%)
Discordo mais que concordo	4 (11,11%)
Concordo mais que discordo	18 (50,00%)
Concordo totalmente	13 (36,11%)
Total de respostas: 36	

Figura - Questionário 02 \_ Usuário Externo \_ Questão 12.

Endereço Eletrônico do questionário: <https://plataforma.opinionbox.com/ob/16299/questionario-02-satisfacao-usuario> . Coletado em 31/12/2018.

18 Comparando com outros canais de atendimento, tais como o balcão da instituição, fax e telefone, qual o grau de CONFIABILIDADE dos Serviços Eletrônicos da AGR? \*

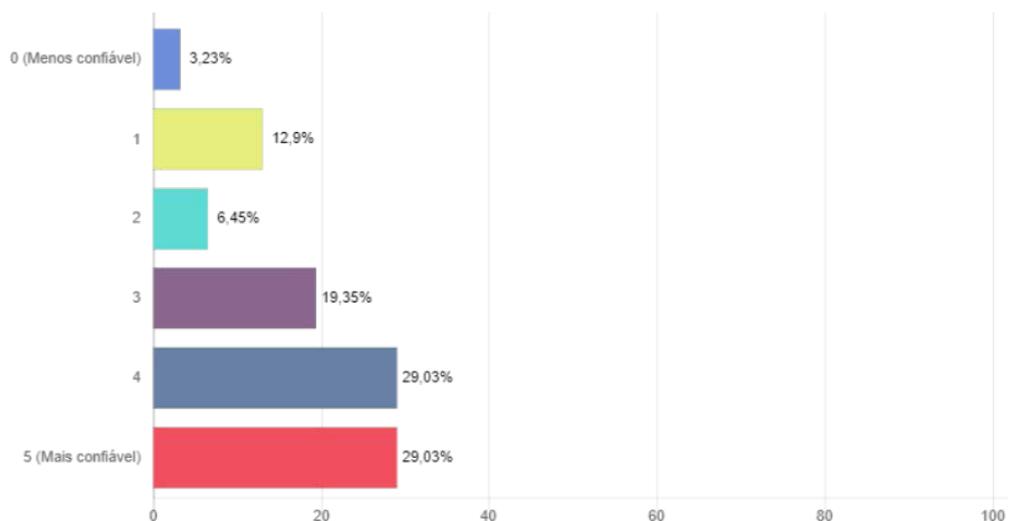


1 (Menos confiável)	10 (10,75%)
2	5 (5,38%)
3	15 (16,13%)
4	32 (34,41%)
5 (Mais confiável)	31 (33,33%)
Total de respostas: 93	

Questionário 01 \_ Usuário Externo \_ Questão 18.

Endereço Eletrônico do questionário: <https://plataforma.opinionbox.com/ob/16192/questionario-01--satisfacao-usuario> . Coletado em 31/12/2018.

20 Comparando com outros canais de atendimento, tais como o balcão da instituição, fax e telefone, qual o grau de CONFIABILIDADE dos Serviços Eletrônicos da AGR? \*



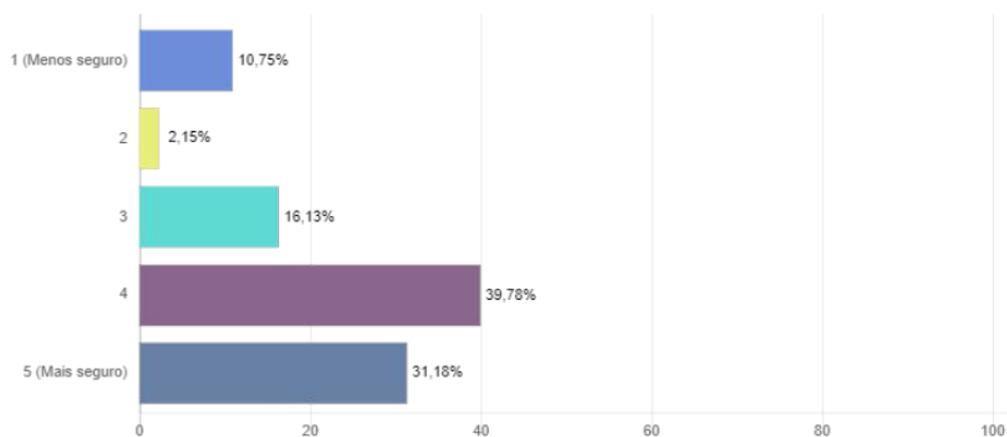
0 (Menos confiável)	1 (3,23%)
1	4 (12,90%)
2	2 (6,45%)
3	6 (19,35%)
4	9 (29,03%)
5 (Mais confiável)	9 (29,03%)

Total de respostas: 31

#### Questionário 2 \_ Usuário Externo \_ Questão 20

Endereço Eletrônico do questionário: <https://plataforma.opinionbox.com/ob/16299/questionario-02-satisfacao-usuario> . Coletado em 31/12/2018.

19 Comparando com outros canais de atendimento, tais como o balcão da instituição, fax e telefone, qual o grau de SEGURANÇA dos Serviços Eletrônicos da AGR? \*



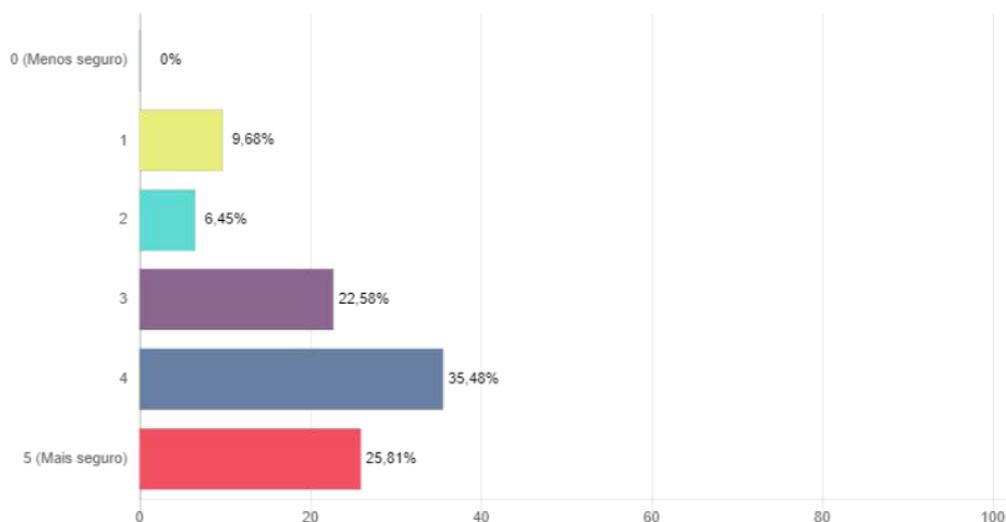
1 (Menos seguro)	10 (10,75%)
2	2 (2,15%)
3	15 (16,13%)
4	37 (39,78%)
5 (Mais seguro)	29 (31,18%)

Total de respostas: 93

Questionário 01 \_ Usuário Externo \_ Questão 19.

Endereço Eletrônico do questionário: <https://plataforma.opinionbox.com/ob/16192/questionario-01--satisfacao-usuario>. Coletado em 31/12/2018.

21 Comparando com outros canais de atendimento, tais como o balcão da instituição, fax e telefone, qual o grau de SEGURANÇA dos Serviços Eletrônicos da AGR? \*



0 (Menos seguro)	0 (0,00%)
1	3 (9,68%)
2	2 (6,45%)
3	7 (22,58%)
4	11 (35,48%)
5 (Mais seguro)	8 (25,81%)

Total de respostas: 31

Questionário 02 \_ Usuário Externo \_ Questão 21

Endereço Eletrônico do questionário: <https://plataforma.opinionbox.com/ob/16299/questionario-02-satisfacao-usuario> . Coletado em 31/12/2018.

### 3.12. Avaliação quanto à Transparência

A Transparência é a responsabilidade pela eficiente gerência de recursos públicos (*accountability*), permitindo o maior controle da sociedade ao andamento do serviço solicitado. Essa forma de controle torna a alocação de recursos simultaneamente mais eficiente e mais democrática. Esse indicador é avaliado de forma cumulativa: a) Indicação do responsável pelos atos administrativos: Verifica se há informação sobre os responsáveis pelos atos administrativos referentes ao serviço. Esse critério tem o valor de 4 pontos: a) Acompanhamento da situação/status do serviço: Verifica se o órgão responsável pelo provimento do serviço público eletrônico fornece informações sobre o andamento do mesmo nos casos em que esse acompanhamento se mostra necessário, como por exemplo, solicitação de benefícios, emissão de documentos e outros. Esse critério não pode ser aplicado em serviços que são concluídos na hora da sua solicitação, nesses casos foi criado o subitem “Não se aplica”. O critério tem o valor de 4 pontos. Para evitar a penalização de serviços em que esse critério não se aplica o valor do subitem também é de 4 pontos; b) Divulgação de

indicadores de satisfação: Verifica se o órgão responsável pelo provimento do serviço público eletrônico fornece informações sobre pesquisas realizadas junto ao usuário/cidadão para aferir o seu grau de satisfação com a prestação do serviço. Esse critério tem o valor de 4,50 pontos.

A indicação do responsável pelos atos administrativos é feita nas páginas do portal AGR tem documentos sobre consultas públicas, sessões de decisões de CJ e do CR, informações sobre legislação, tarifas. O acompanhamento da situação/status do serviço é feito somente nas páginas dos e-serviços online. Tanto nas páginas do portal da AGR como nas páginas dos e-serviços não há indicadores de satisfação do usuário.

*Respondentes dos questionários:* foram os usuários internos Portal de Serviços Eletrônicos da AGR, 07 usuários do Sistema Eletrônico de Transporte (e-STRIP) e 05 usuários do Sistema de Ouvidoria (e-Ouvidoria).

32 SITUAÇÃO DO SERVIÇO - o Sistema e-Ouvidoria oferece opção para acompanhamento do status / situação da solicitação? \*



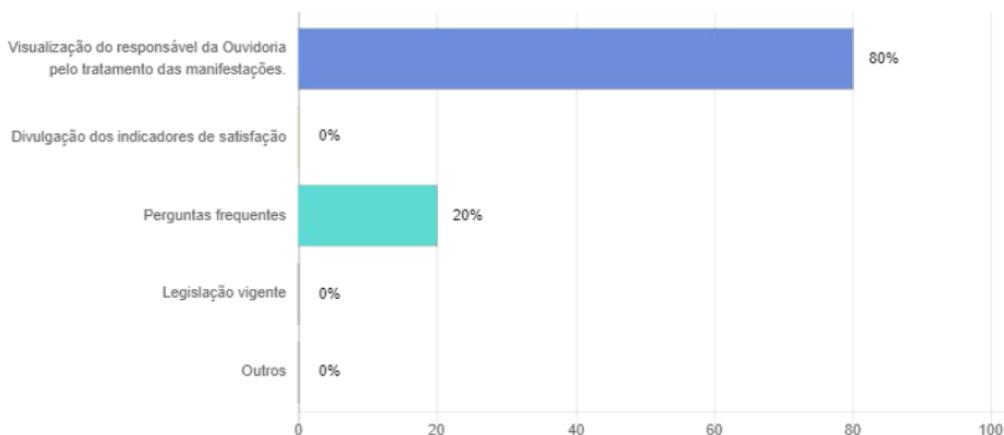
Sim	5 (100,00%)
Não	0 (0,00%)

Total de respostas: 5

Questionário Usuário Interno Ouvidoria \_ Questão 32.

Endereço Eletrônico do questionário: <https://plataforma.opinionbox.com/ob/16424/avaliacao-e-ouvidoria-usuario-interno> . Coletado em 31/12/2018

33 TRANSPARÊNCIA - qual(is) alternativas(s) pode(m) ser observada(s) nos serviços do Sistema e-Ouvidoria? \*



Visualização do responsável da Ouvidoria pelo tratamento das manifestações.	4 (80,00%)
Divulgação dos indicadores de satisfação	0 (0,00%)
Perguntas frequentes	1 (20,00%)
Legislação vigente	0 (0,00%)
Outros	0 (0,00%)

Total de respostas: 5

Questionário Usuário Interno Ouvidoria \_ Questão 33..

Endereço Eletrônico do questionário: <https://plataforma.opinionbox.com/ob/16424/avaliacao-e-ouvidoria-usuario-interno> . Coletado em 31/12/2018

32 SITUAÇÃO DO SERVIÇO - os serviços de Cadastro e Licenciamento do TRIP pelo Portal de Serviços Eletrônico da AGR oferecem opções para acompanhamento de status / situação ? \*



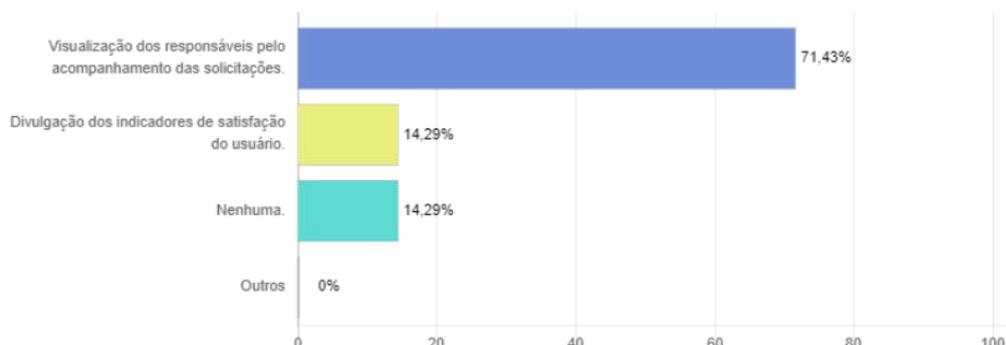
Sim	7 (100,00%)
Não	0 (0,00%)

Total de respostas: 7

Questionário Usuário Interno do e-STRIP \_ Questão 32

Endereço Eletrônico do questionário: <https://plataforma.opinionbox.com/ob/16432/avaliacao-do-portal-e-agr> . Coletado: 31/12/2018

33 TRANSPARÊNCIA - qual(is) alternativa(s) pode(m) ser observada(s) nos serviços de Cadastro e Licenciamento do TRIP pelo Portal de Serviços Eletrônicos da AGR. \*



Visualização dos responsáveis pelo acompanhamento das solicitações.	5 (71,43%)
Divulgação dos indicadores de satisfação do usuário.	1 (14,29%)
Nenhuma.	1 (14,29%)
Outros	0 (0,00%)

Total de respostas: 7

Questionário Usuário Interno do e-STRIP \_ Questão 33

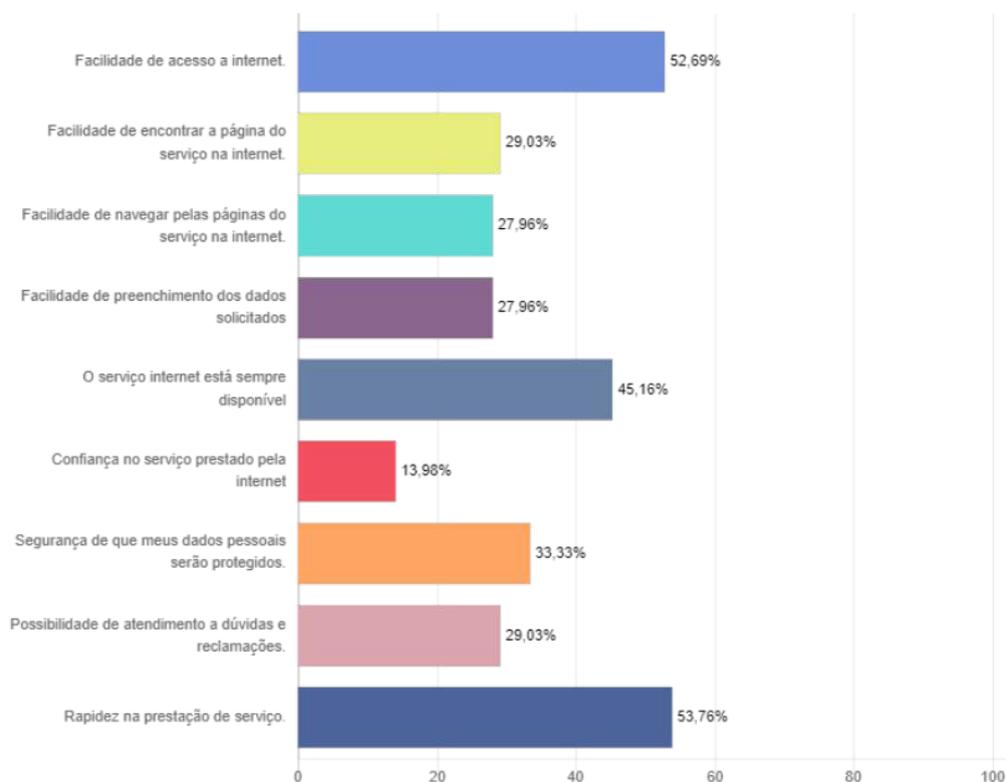
Endereço Eletrônico do questionário: <https://plataforma.opinionbox.com/ob/16432/avaliacao-do-portal-e-agr>. Coletado: 31/12/2018

### 3.13. Avaliação do usuário quanto aos DIMENSÕES MAIS IMPORTANTES na prestação de serviços eletrônicos

Na pesquisa de satisfação com o usuário, de um total de 93 participantes os indicadores que consideraram mais importantes na prestação do serviço eletrônico são: facilidade de acesso a internet com (52,69%), facilidade de encontrar a página do serviço na internet com (29,03%); facilidade de navegar pelas páginas do serviço na internet com (27,96%); Facilidade de preenchimento dos dados solicitados com (27,96%); O serviço internet está sempre disponível com (45,16%); Confiança no serviço prestado pela internet com (13,98%); Segurança de que meus dados pessoais serão protegidos com (33,33%); Possibilidade de atendimento a dúvidas e reclamações com (29,03%); Rapidez na prestação de serviço com (53,76%)

*Respondentes dos questionários:* usuários externos do Portal de Serviços Eletrônicos da AGR (e-STRIP e e-Ouvidoria). Foram disponibilizados 02 questionários online, no questionário 01 algumas questões respondidas por 111 respondentes e outras por 77 respondentes e no questionário 02 foi respondido por 36 respondentes.

23 Dentre os itens abaixo, marque os três que você considera mais importantes em um Serviço Público Eletrônico: \*



Facilidade de acesso a internet.	49 (52,69%)
Facilidade de encontrar a página do serviço na internet.	27 (29,03%)
Facilidade de navegar pelas páginas do serviço na internet.	26 (27,96%)
Facilidade de preenchimento dos dados solicitados	26 (27,96%)
O serviço internet está sempre disponível	42 (45,16%)
Confiança no serviço prestado pela internet	13 (13,98%)
Segurança de que meus dados pessoais serão protegidos.	31 (33,33%)
Possibilidade de atendimento a dúvidas e reclamações.	27 (29,03%)
Rapidez na prestação de serviço.	50 (53,76%)

Total de respostas: 93

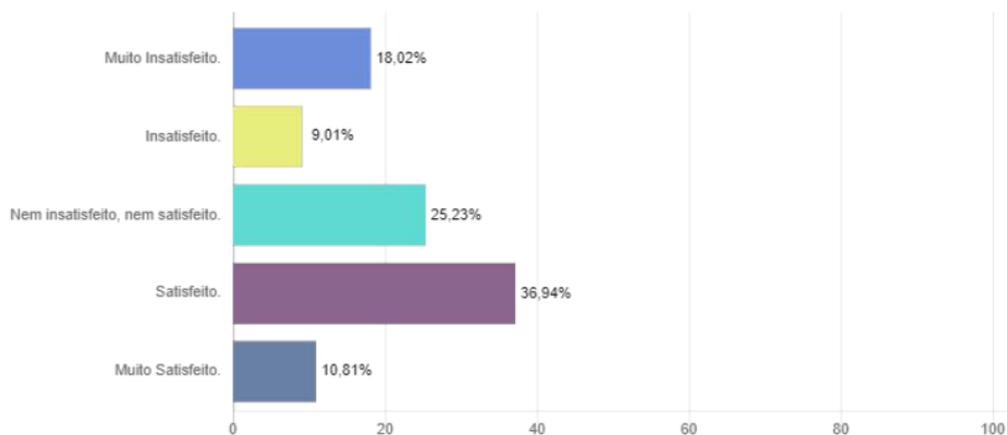
Questionário 01 \_ Usuário Externo \_ Questão 23.

Endereço Eletrônico do questionário: <https://plataforma.opinionbox.com/ob/16192/questionario-01--satisfacao-usuario>. Coletado em 31/12/2018.

### 3.14. Avaliação quanto a SATISFAÇÃO dos usuários

Na pesquisa de satisfação com o usuário, de um total de 111 participantes, 36,94% consideram-se satisfeitos os serviços eletrônicos da AGR.

2 Em linhas gerais, até que ponto você ficou SATISFEITO ou INSATISFEITO com os Serviços Eletrônicos da AGR? \*



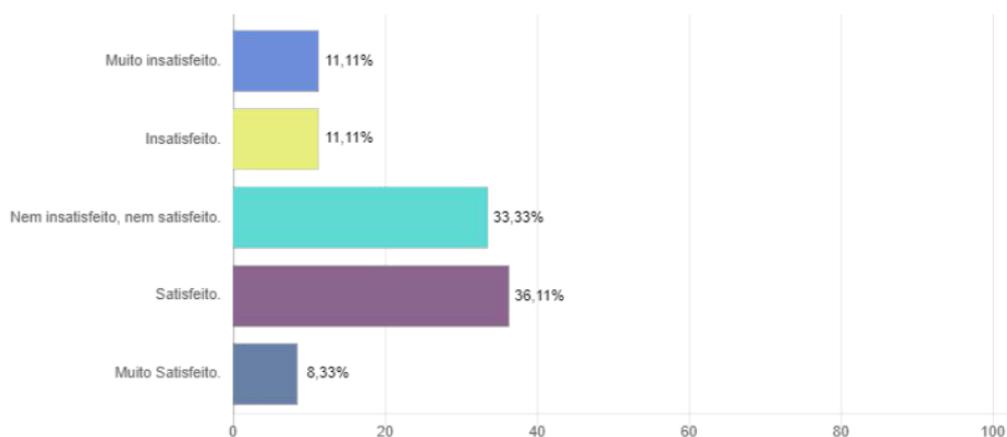
Muito Insatisfeito.	20(18,02%)
Insatisfeito.	10(9,01%)
Nem insatisfeito, nem satisfeito.	28(25,23%)
Satisfeito.	41(36,94%)
Muito Satisfeito.	12(10,81%)

Total de respostas: 111

#### Questionário 01 \_ Usuário Externo \_ Questão 02

Endereço Eletrônico do questionário: <https://plataforma.opinionbox.com/ob/16192/questionario-01--satisfacao-usuario>. Coletado em 31/12/2018.

1 Em linhas gerais, até que ponto você ficou SATISFEITO ou INSATISFEITO com os Serviços Eletrônicos da AGR? \*



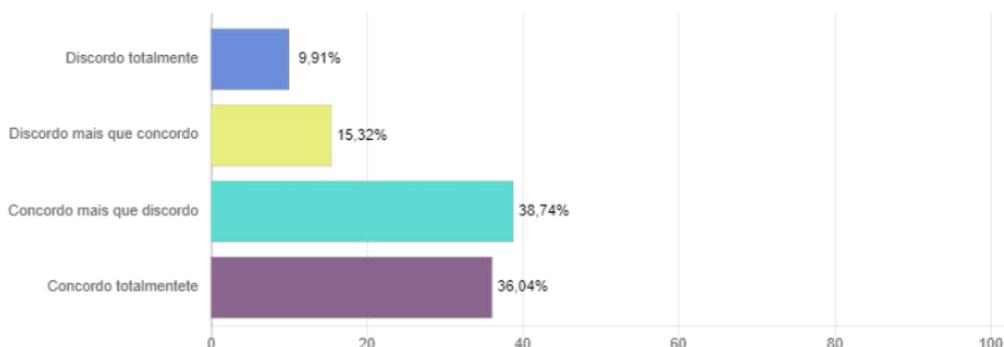
Muito insatisfeito.	4 (11,11%)
Insatisfeito.	4 (11,11%)
Nem insatisfeito, nem satisfeito.	12 (33,33%)
Satisfeito.	13 (36,11%)
Muito Satisfeito.	3 (8,33%)

Total de respostas: 36

#### Questionário 02 \_ Usuário Externo \_ Questão 01.

Endereço Eletrônico do questionário: <https://plataforma.opinionbox.com/ob/16299/questionario-02-satisfacao-usuario> . Coletado em 31/12/2018.

4 Ao utilizar os Serviços Eletrônicos da AGR, minhas necessidades e expectativas foram atendidas ? \*



Discordo totalmente	11 (9,91%)
Discordo mais que concordo	17 (15,32%)
Concordo mais que discordo	43 (38,74%)
Concordo totalmente	40 (36,04%)

Total de respostas: 111

Questionário 01 \_ Usuário Externo \_ Questão 04.

Endereço Eletrônico do questionário: <https://plataforma.opinionbox.com/ob/16192/questionario-01--satisfacao-usuario> . Coletado em 31/12/2018.

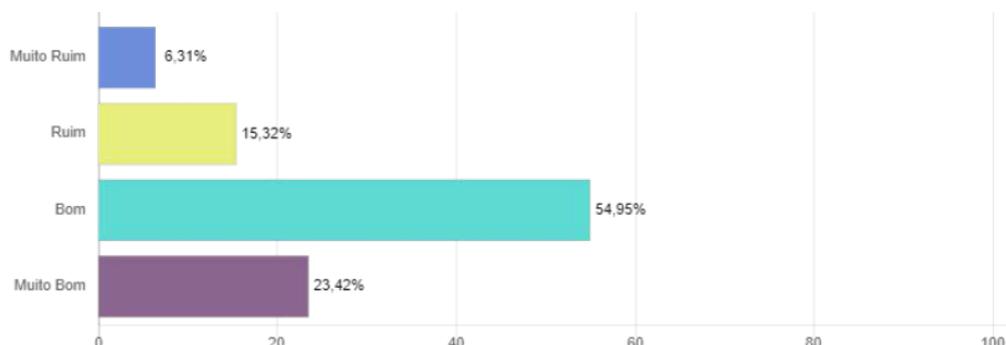
### 3.15. Avaliação quanto ao nível de QUALIDADE dos serviços eletrônicos prestados na AGR

Padrões de qualidade atendidos - corresponde à correlação entre características ou elementos do serviço público prestado ao cliente via web e um conjunto de regras, normas, recomendações ou boas práticas, de cada uma das dimensões do modelo, avaliado por especialista.

Qualidade percebida - é o julgamento do cliente sobre a superioridade ou excelência de um serviço de governo eletrônico, fruto da comparação entre os serviços esperados e a percepção dos serviços recebidos, em cada uma das dimensões do modelo. Dentro deste construto, a qualidade de um serviço eletrônico pode ser medida por sua conformidade a padrões de qualidade de software, e inferida pela satisfação geral de seus usuários.

*Respondentes dos questionários:* usuários externos do Portal de Serviços Eletrônicos da AGR (e-STRIP e e-Ouvidoria). Foram disponibilizados 02 questionários online, no questionário 01 algumas questões respondidas por 111 respondentes e outras por 77 respondentes e no questionário 02 foi respondido por 36 respondentes.

3 Em linhas gerais, qual o padrão de qualidade que você esperava receber ANTES de utilizar os Serviços Eletrônicos da AGR? \*



Muito Ruim	7 (6,31%)
Ruim	17 (15,32%)
Bom	61 (54,95%)
Muito Bom	26 (23,42%)

Total de respostas: 111

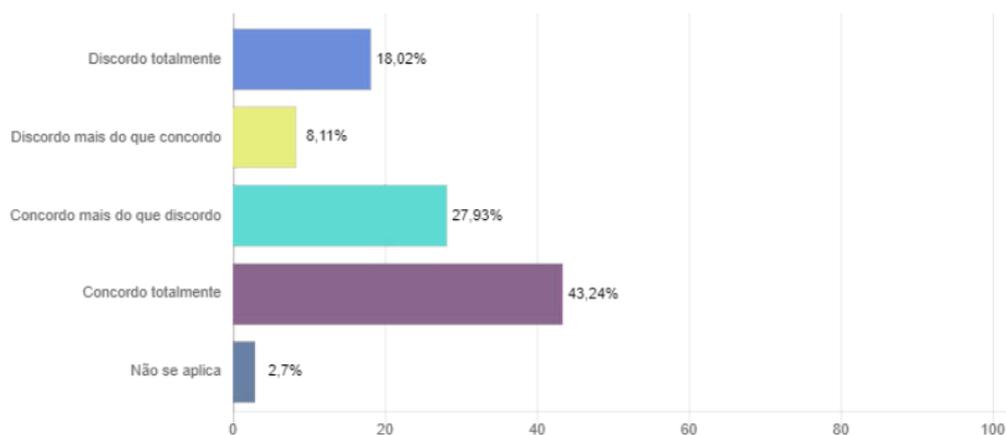
Questionário 01 \_ Usuário Externo \_ Questão 03.

Endereço Eletrônico do questionário: <https://plataforma.opinionbox.com/ob/16192/questionario-01--satisfacao-usuario>. Coletado em 31/12/2018.

### 3.16. Avaliação quanto ao tempo de atendimento

*Respondentes dos questionários:* usuários externos do Portal de Serviços Eletrônicos da AGR (e-STRIP e e-Ouidoria). Foram disponibilizados 02 questionários online, no questionário 01 algumas questões respondidas por 111 respondentes e outras por 77 respondentes e no questionário 02 foi respondido por 36 respondentes.

12 Fiquei satisfeito com o tempo que levei para ter minhas solicitações atendidas pelo Portal de Serviços Eletrônicos da AGR. \*



Discordo totalmente	20 (18,02%)
Discordo mais do que concordo	9 (8,11%)
Concordo mais do que discordo	31 (27,93%)
Concordo totalmente	48 (43,24%)
Não se aplica	3 (2,70%)
Total de respostas: 111	

Questionário 01 \_ Usuário Externo \_ Questão 12.

Endereço Eletrônico do questionário: <https://plataforma.opinionbox.com/ob/16192/questionario-01--satisfacao-usuario>. Coletado em 31/12/2018.

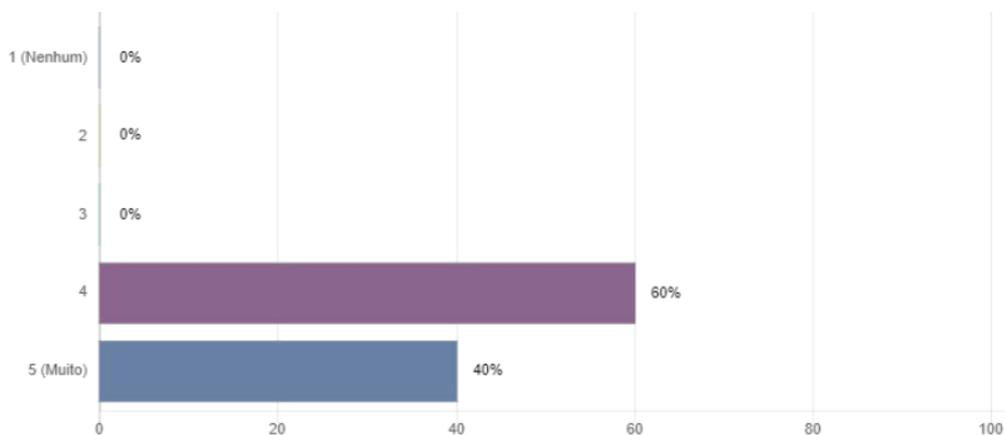
### 3.17. Avaliação quanto ao tipo de Inovação

Uma inovação é a implementação de um produto (bem ou serviço) novo ou significativamente melhorado, ou um processo, ou um novo método de marketing, ou um novo método organizacional nas práticas de negócios, na organização do local de trabalho ou nas relações externas. Uma inovação pode consistir na implementação de uma única mudança significativa, ou em uma série de pequenas mudanças incrementais que podem, juntas, constituir uma mudança significativa

Uma inovação de produto é a introdução de um bem ou serviço novo ou significativamente melhorado no que concerne a suas características ou usos previstos. Incluem-se melhoramentos significativos em especificações técnicas, componentes e materiais, softwares incorporados, facilidade de uso ou outras características funcionais.

Inovações de processo representam mudanças significativas nos métodos de produção e de distribuição. Uma inovação de processo é a implementação de um método de produção ou distribuição novo ou significativamente melhorado

4 INOVAÇÃO TECNOLÓGICA DE PRODUTO: introdução de um bem ou serviço novo ou aprimorado. Podem incluir novas funções ou características em serviços existentes ou serviços inteiramente novos. \*



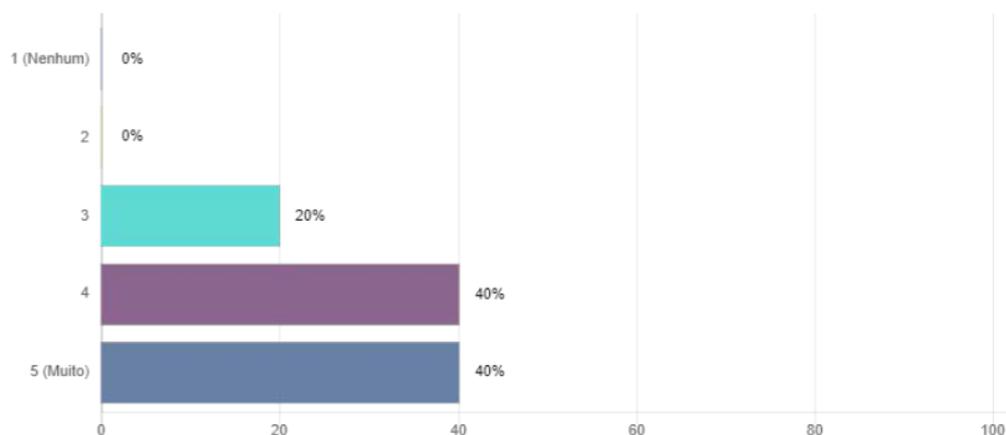
1 (Nenhum)	0 (0,00%)
2	0 (0,00%)
3	0 (0,00%)
4	3 (60,00%)
5 (Muito)	2 (40,00%)

Total de respostas: 5

Questionário Usuário Interno Ouvidoria \_ Questão 04.

Endereço Eletrônico do questionário: <https://plataforma.opinionbox.com/ob/16424/avaliacao-e-ouvidoria-usuario-interno> , coletado em 31/12/2018

5 INOVAÇÃO TECNOLÓGICA DE PROCESSO: adoção de métodos de produção novos ou significativamente melhorados, para provisão e criação de serviços. Podem envolver mudanças substanciais nos equipamentos de software. \*



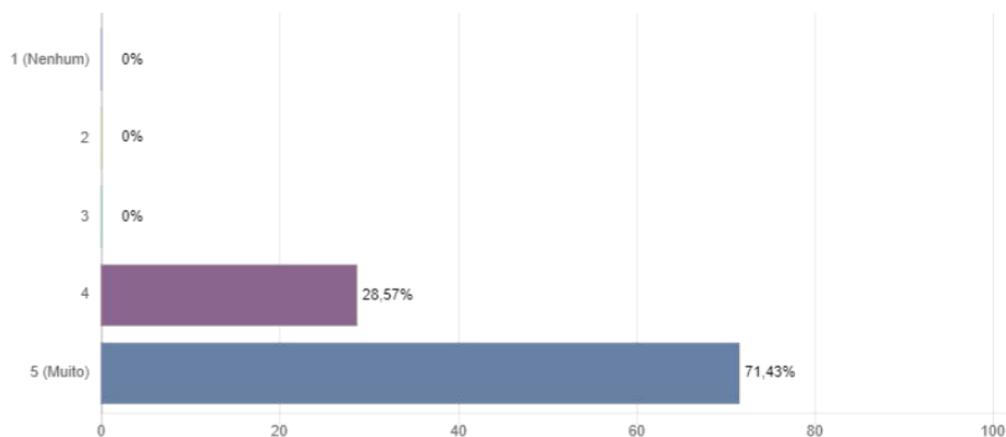
1 (Nenhum)	0 (0,00%)
2	0 (0,00%)
3	1 (20,00%)
4	2 (40,00%)
5 (Muito)	2 (40,00%)

Total de respostas: 5

Questionário Usuário Interno Ouvidoria \_ Questão 05.

Endereço Eletrônico do questionário: <https://plataforma.opinionbox.com/ob/16424/avalicao-e-ouvidoria-usuario-interno> , coletado em 31/12/2018

4 INOVAÇÃO TECNOLÓGICA DE PRODUTO: houve a introdução de um bem ou serviço novo ou aprimorado. Incluiu novas funções ou características em serviços existentes ou serviços inteiramente novos. \*



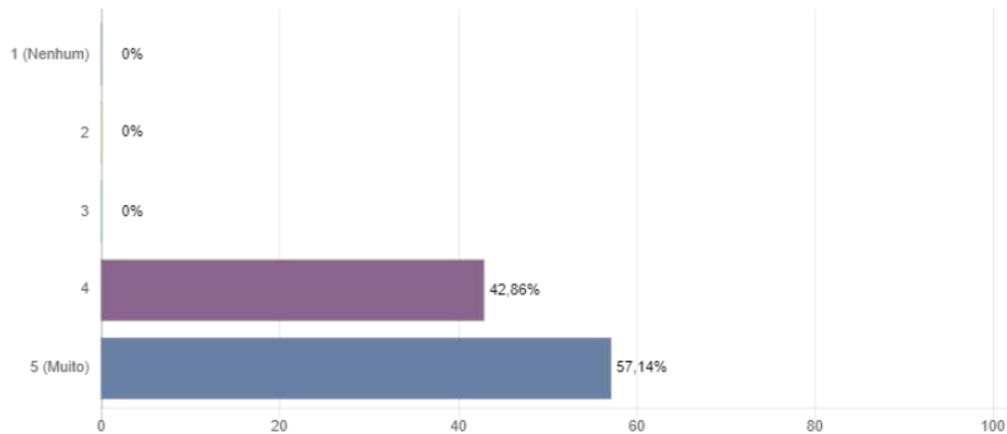
1 (Nenhum)	0 (0,00%)
2	0 (0,00%)
3	0 (0,00%)
4	2 (28,57%)
5 (Muito)	5 (71,43%)

Total de respostas: 7

Questionário Usuário Interno STRIP\_ Questão 04.

Endereço Eletrônico do questionário: <https://plataforma.opinionbox.com/ob/16432/avaliacao-do-portal-e-agr>. Coletado: 31/12/2018

- 5 INOVAÇÃO TECNOLÓGICA DE PROCESSO: houve adoção de métodos de produção novos ou significativamente melhorados, para provisão e criação de serviços. Envolveu mudanças substanciais nos equipamentos e em softwares. \*



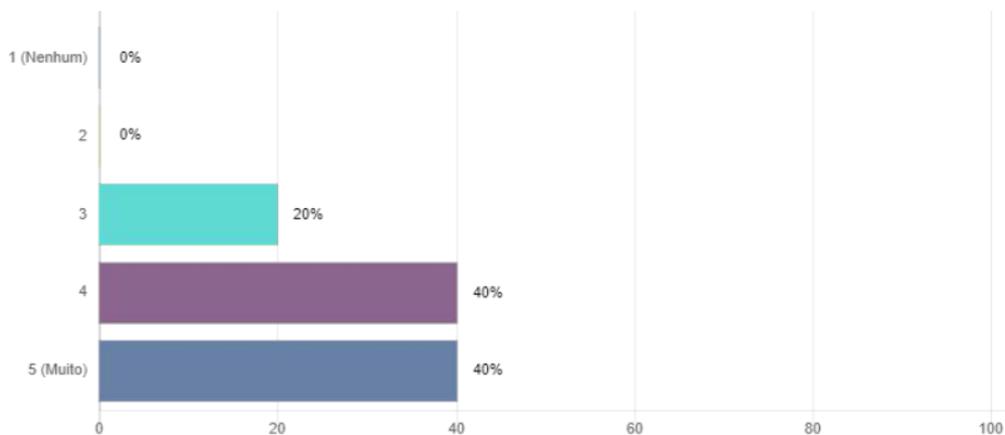
1 (Nenhum)	0 (0,00%)
2	0 (0,00%)
3	0 (0,00%)
4	3 (42,86%)
5 (Muito)	4 (57,14%)

Total de respostas: 7

Questionário Usuário Interno STRIP\_ Questão 05.

Endereço Eletrônico do questionário: <https://plataforma.opinionbox.com/ob/16432/avaliacao-do-portal-e-agr>. Coletado: 31/12/2018

6 Houve melhoria na operacionalização das solicitações dos cidadãos-usuários . \*



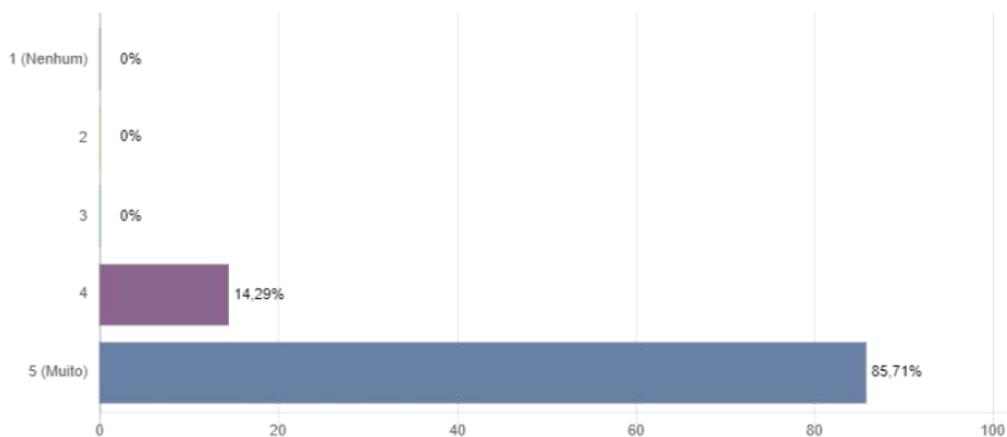
1 (Nenhum)	0 (0,00%)
2	0 (0,00%)
3	1 (20,00%)
4	2 (40,00%)
5 (Muito)	2 (40,00%)

Total de respostas: 5

Figura – Questionário Usuário Interno Ouvidoria \_ Questão 08.

Endereço Eletrônico do questionário: <https://plataforma.opinionbox.com/ob/16424/avalicao-e-ouvidoria-usuario-interno> , coletado em 31/12/2018

6 Houve melhoria na operacionalização dos serviços de cadastro e licenciamento do TRIP pelo Portal de Serviços Eletrônicos da AGR. \*



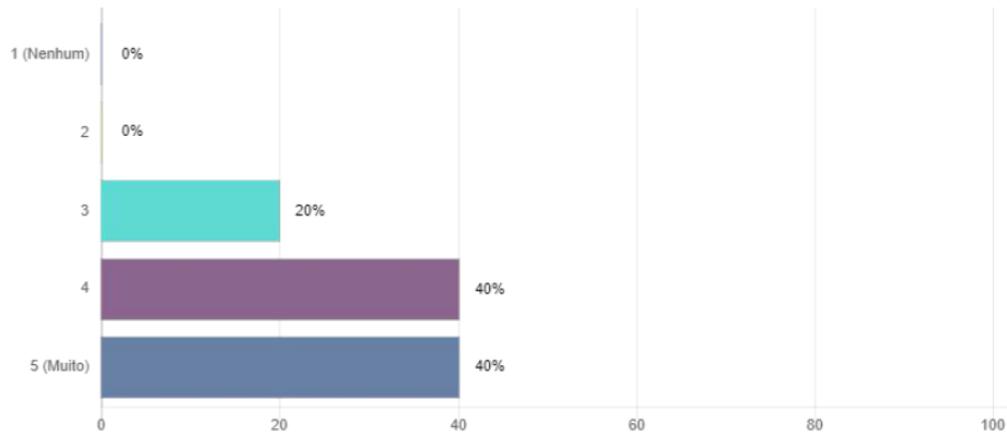
1 (Nenhum)	0 (0,00%)
2	0 (0,00%)
3	0 (0,00%)
4	1 (14,29%)
5 (Muito)	6 (85,71%)

Total de respostas: 7

Questionário Usuário Interno STRIP\_ Questão 06.

Endereço Eletrônico do questionário: <https://plataforma.opinionbox.com/ob/16432/avaliacao-do-portal-e-agr>. Coletado: 31/12/2018

7 Houve redução de custos para AGR com a mudança do CAUSP para o Sistema e-Ouvidoria. \*



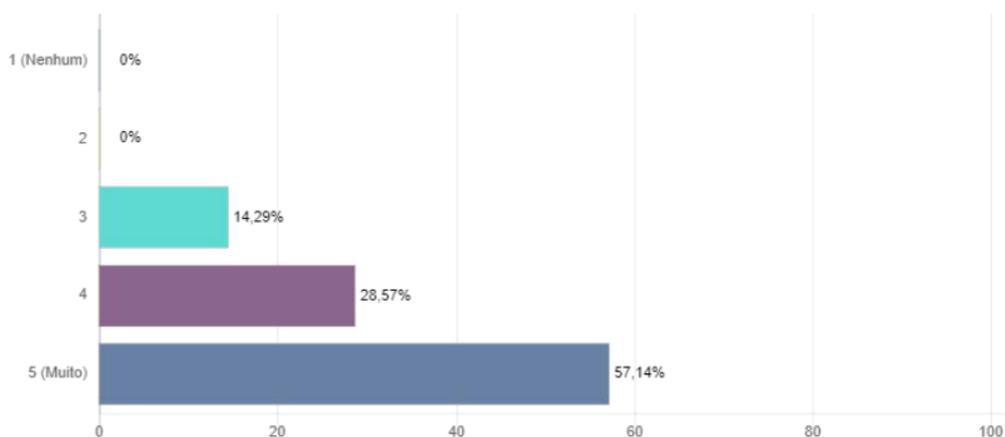
1 (Nenhum)	0 (0,00%)
2	0 (0,00%)
3	1 (20,00%)
4	2 (40,00%)
5 (Muito)	2 (40,00%)

Total de respostas: 5

Questionário Usuário Interno Ouvidoria \_ Questão 07.

Endereço Eletrônico do questionário: <https://plataforma.opinionbox.com/ob/16424/avaliacao-e-ouvidoria-usuario-interno> , coletado em 31/12/2018

7 Houve redução de custos para AGR com a migração dos serviços de cadastro e licenciamento do TRIP para o Portal de Serviços Eletrônicos da AGR. \*



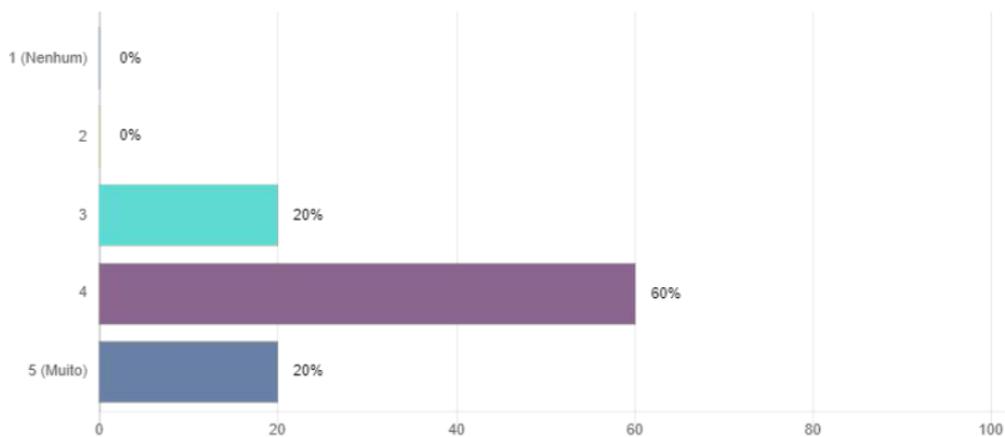
1 (Nenhum)	0 (0,00%)
2	0 (0,00%)
3	1 (14,29%)
4	2 (28,57%)
5 (Muito)	4 (57,14%)

Total de respostas: 7

Questionário Usuário Interno STRIP\_ Questão 07.

Endereço Eletrônico do questionário: <https://plataforma.opinionbox.com/ob/16432/avaliacao-do-portal-e-agr>. Coletado: 31/12/2018

8 Houve redução de tempo para o tratamento das solicitações no sistema e-Ouvidoria. \*



1 (Nenhum)	0 (0,00%)
2	0 (0,00%)
3	1 (20,00%)
4	3 (60,00%)
5 (Muito)	1 (20,00%)

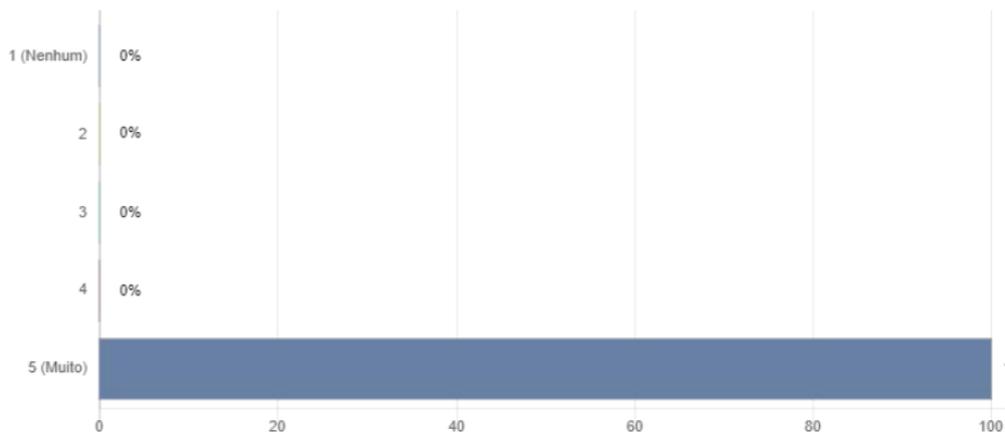
Total de respostas: 5

Questionário Usuário Interno Ouvidoria \_ Questão 08.

Endereço Eletrônico do questionário: <https://plataforma.opinionbox.com/ob/16424/avaliacao-e-ouvidoria-usuario-interno> , coletado

em 31/12/2018

8 Houve redução de tempo nos serviços de cadastro e licenciamento do TRIP pelo Portal de Serviços Eletrônicos da AGR. \*



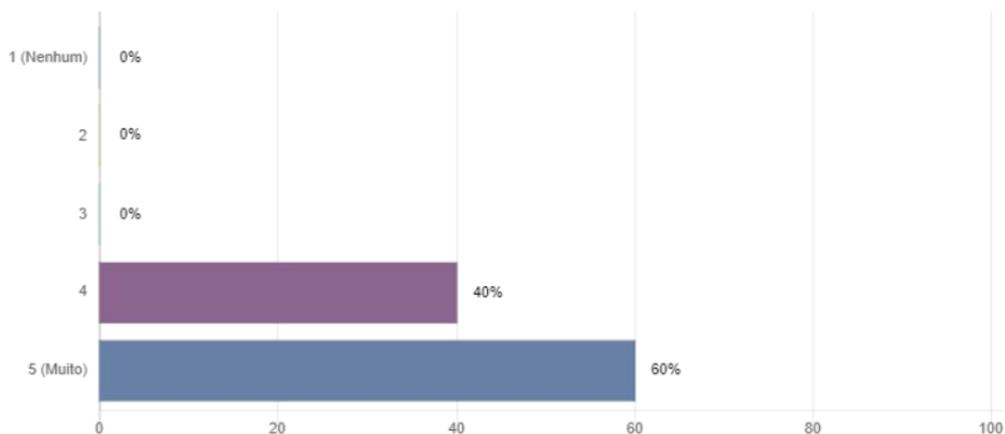
1 (Nenhum)	0 (0,00%)
2	0 (0,00%)
3	0 (0,00%)
4	0 (0,00%)
5 (Muito)	7 (100,00%)

Total de respostas: 7

Questionário Usuário Interno STRIP\_ Questão 08.

Endereço Eletrônico do questionário: <https://plataforma.opinionbox.com/ob/16432/avaliacao-do-portal-e-agr>. Coletado: 31/12/2018

9 Houve aumento da qualidade dos serviços prestados pela Ouvidoria com a implantação do sistema e-Ouvidoria. \*



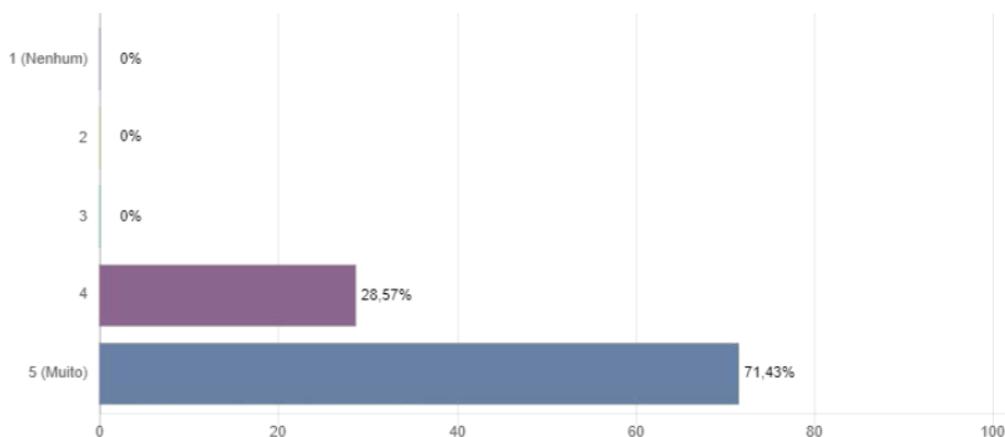
1 (Nenhum)	0 (0,00%)
2	0 (0,00%)
3	0 (0,00%)
4	2 (40,00%)
5 (Muito)	3 (60,00%)

Total de respostas: 5

### Questionário Usuário Interno Ouvidoria \_ Questão 9.

Endereço Eletrônico do questionário: <https://plataforma.opinionbox.com/ob/16424/avaliacao-e-ouvidoria-usuario-interno> , coletado em 31/12/2018

9 Houve aumento da qualidade nos serviços de cadastro e licenciamento do TRIP pelo Portal de Serviços Eletrônicos da AGR. \*



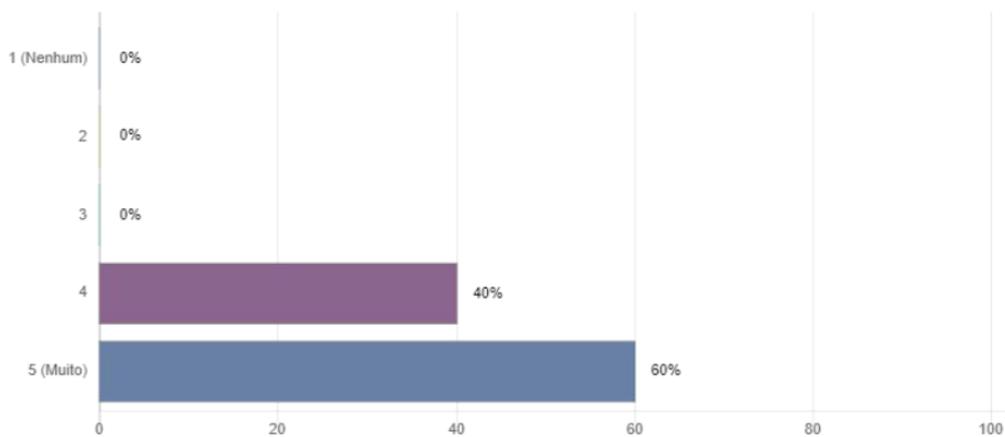
1 (Nenhum)	0 (0,00%)
2	0 (0,00%)
3	0 (0,00%)
4	2 (28,57%)
5 (Muito)	5 (71,43%)

Total de respostas: 7

### Questionário Usuário Interno STRIP\_ Questão 09.

Endereço Eletrônico do questionário: <https://plataforma.opinionbox.com/ob/16432/avaliacao-do-portal-e-agr>. Coletado: 31/12/2018

10 Houve redução de custos para o cidadão-usuário com a implantação do sistema e-Ouvidoria. \*



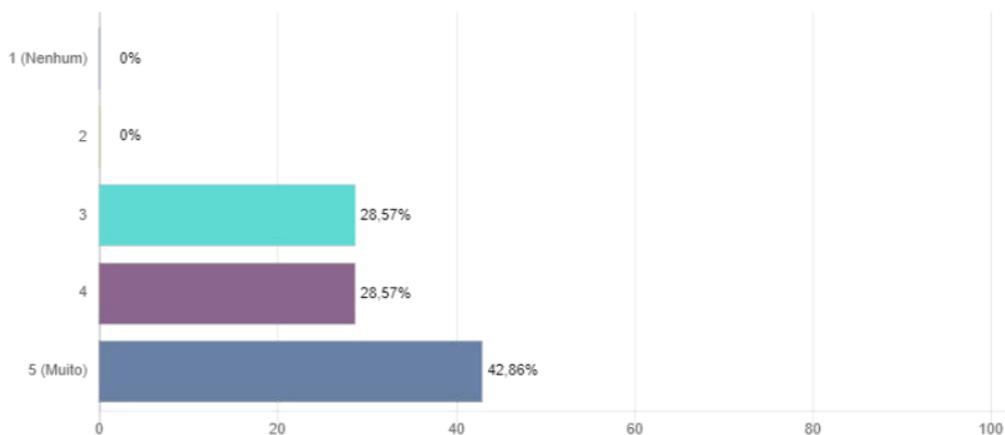
1 (Nenhum)	0 (0,00%)
2	0 (0,00%)
3	0 (0,00%)
4	2 (40,00%)
5 (Muito)	3 (60,00%)

Total de respostas: 5

Questionário Usuário Interno Ouvidoria \_ Questão 10.

Endereço Eletrônico do questionário: <https://plataforma.opinionbox.com/ob/16424/avalicao-e-ouvidoria-usuario-interno> , coletado em 31/12/2018

10 Houve redução de custos para o usuário que realiza solicitações de cadastro e licenciamento do TRIP pelo Portal de Serviços Eletrônicos da AGR. \*

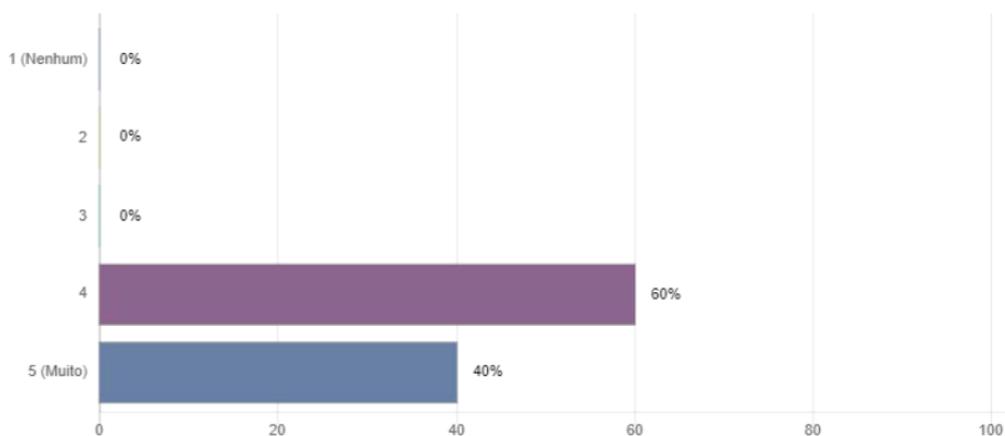


1 (Nenhum)	0 (0,00%)
2	0 (0,00%)
3	2 (28,57%)
4	2 (28,57%)
5 (Muito)	3 (42,86%)
<b>Total de respostas: 7</b>	

Questionário Usuário Interno STRIP\_ Questão 10.

Endereço Eletrônico do questionário: <https://plataforma.opinionbox.com/ob/16432/avaliacao-do-portal-e-agr>. Coletado: 31/12/2018

11 Houve redução das pessoas que vinham à AGR para tratar de assuntos relacionados à Ouvidoria. \*

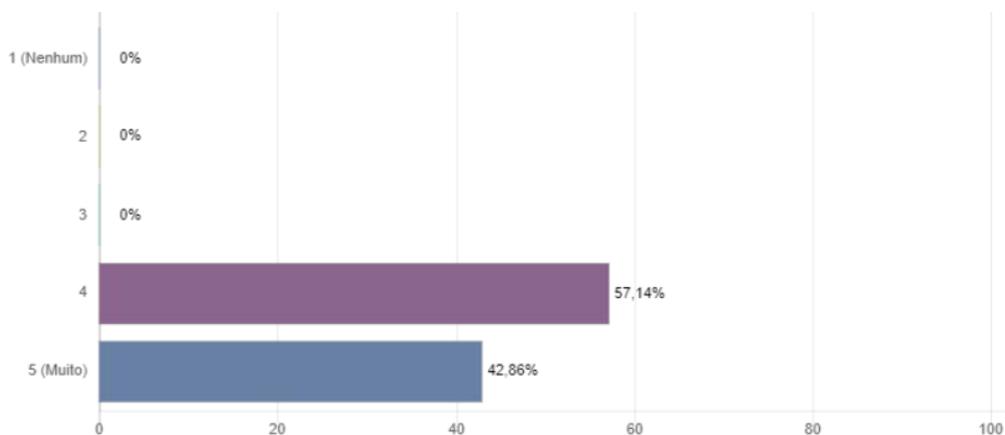


1 (Nenhum)	0 (0,00%)
2	0 (0,00%)
3	0 (0,00%)
4	3 (60,00%)
5 (Muito)	2 (40,00%)
<b>Total de respostas: 5</b>	

Questionário Usuário Interno Ouvidoria \_ Questão 11.

Endereço Eletrônico do questionário: <https://plataforma.opinionbox.com/ob/16424/avaliacao-e-ouvidoria-usuario-interno> , coletado em 31/12/2018

- 11 Houve redução das pessoas que vinham na sede da AGR para solicitações de cadastro e licenciamento do TRIP devido a implantação destes serviços pelo Portal de Serviços Eletrônicos da AGR. \*



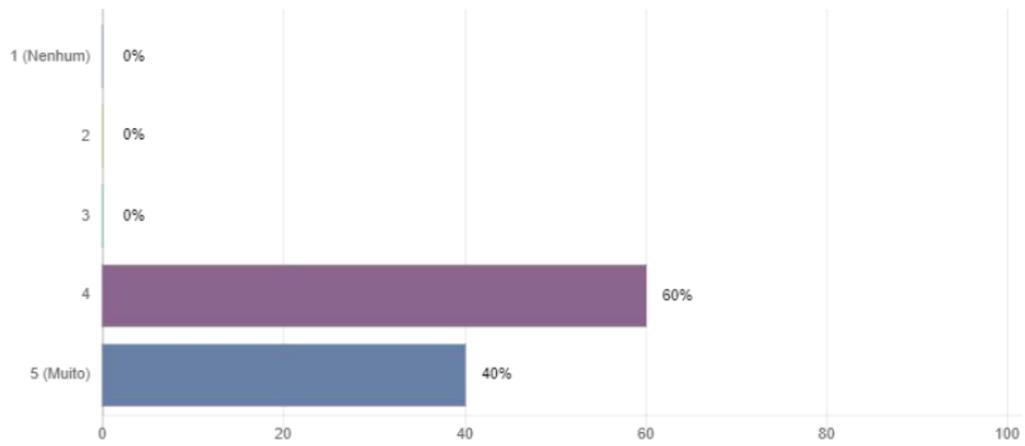
1 (Nenhum)	0 (0,00%)
2	0 (0,00%)
3	0 (0,00%)
4	4 (57,14%)
5 (Muito)	3 (42,86%)

Total de respostas: 7

Questionário Usuário Interno STRIP\_ Questão 11.

Endereço Eletrônico do questionário: <https://plataforma.opinionbox.com/ob/16432/avaliacao-do-portal-e-agr>. Coletado: 31/12/2018

14 Houve aumento da capacidade de produção dos serviços de Ouvidoria . \*



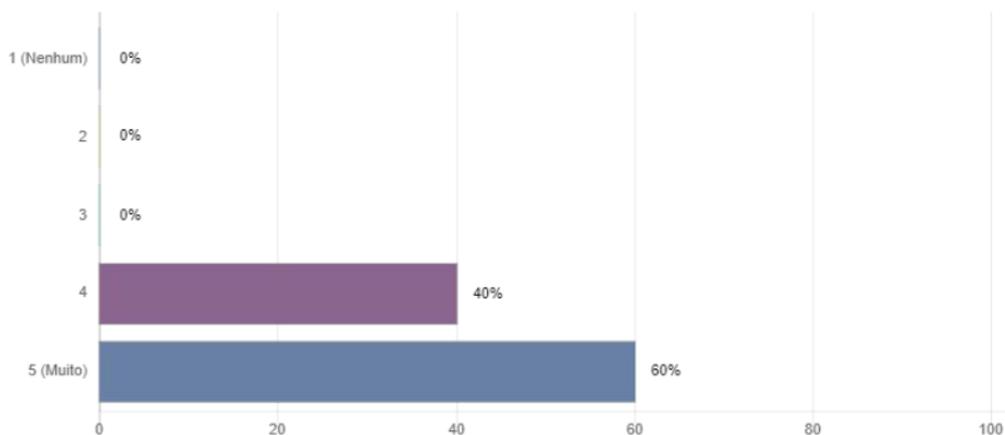
1 (Nenhum)	0 (0,00%)
2	0 (0,00%)
3	0 (0,00%)
4	3 (60,00%)
5 (Muito)	2 (40,00%)

Total de respostas: 5

Questionário Usuário Interno Ouvidoria \_ Questão 14.

Endereço Eletrônico do questionário: <https://plataforma.opinionbox.com/ob/16424/avalicao-e-ouvidoria-usuario-interno> , coletado em 31/12/2018

15 Houve aumento da velocidade de execução no tratamentos das solicitações. \*



1 (Nenhum)	0 (0,00%)
2	0 (0,00%)
3	0 (0,00%)
4	2 (40,00%)
5 (Muito)	3 (60,00%)
Total de respostas: 5	

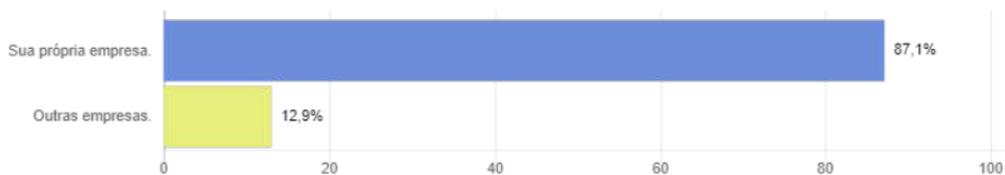
Questionário Usuário Interno Ouvidoria \_ Questão 15.

Endereço Eletrônico do questionário: <https://plataforma.opinionbox.com/ob/16424/avalicao-e-ouvidoria-usuario-interno> , coletado em 31/12/2018

### 3.18. Pesquisa quanto ao perfil do usuário externo

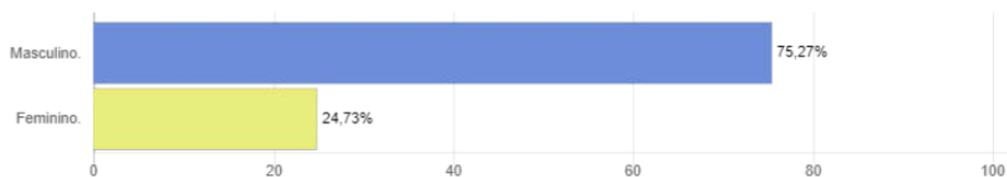
Figura – Questionário 1 Usuário Externo \_ Questão 24.

24 Você acessou os Serviços Eletrônicos da AGR para: \*



Sua própria empresa.	81 (87,10%)
Outras empresas.	12 (12,90%)
Total de respostas: 93	

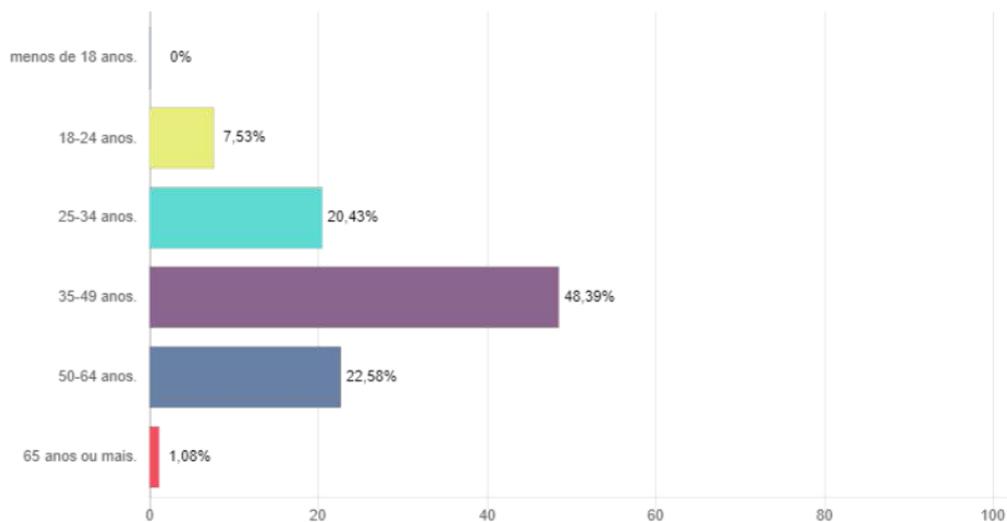
26 Qual o seu sexo? \*



Masculino.	70 (75,27%)
Feminino.	23 (24,73%)

Total de respostas: 93

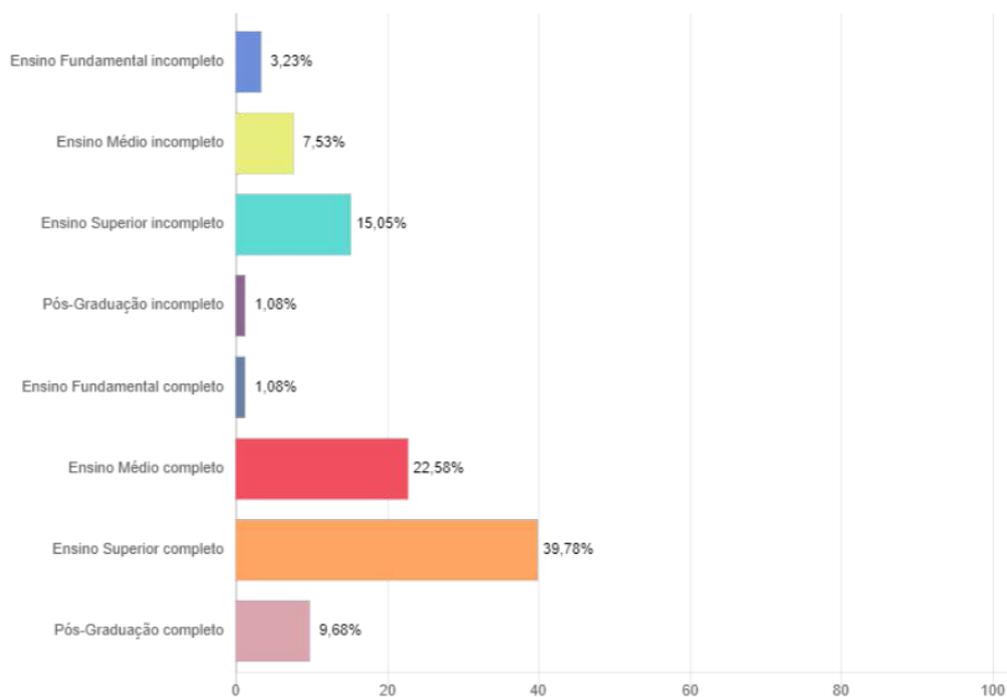
27 Qual a sua idade? \*



menos de 18 anos.	0 (0,00%)
18-24 anos.	7 (7,53%)
25-34 anos.	19 (20,43%)
35-49 anos.	45 (48,39%)
50-64 anos.	21 (22,58%)
65 anos ou mais.	1 (1,08%)

Total de respostas: 93

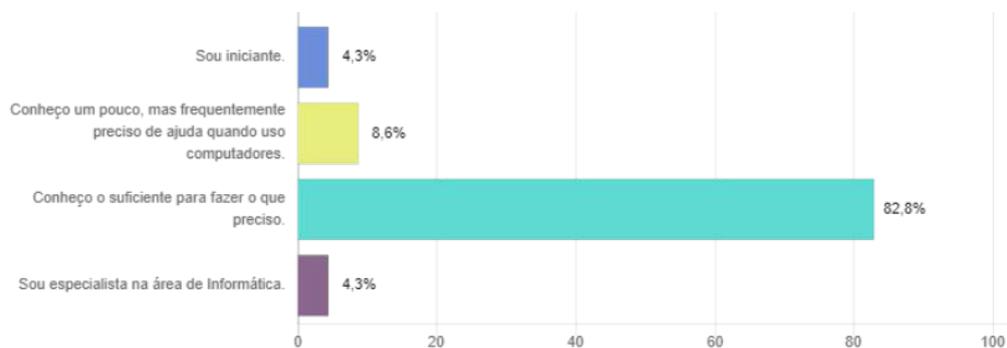
28 Qual o seu grau de escolaridade? \*



Ensino Fundamental incompleto	3 (3,23%)
Ensino Médio incompleto	7 (7,53%)
Ensino Superior incompleto	14 (15,05%)
Pós-Graduação incompleto	1 (1,08%)
Ensino Fundamental completo	1 (1,08%)
Ensino Médio completo	21 (22,58%)
Ensino Superior completo	37 (39,78%)
Pós-Graduação completo	9 (9,68%)

Total de respostas: 93

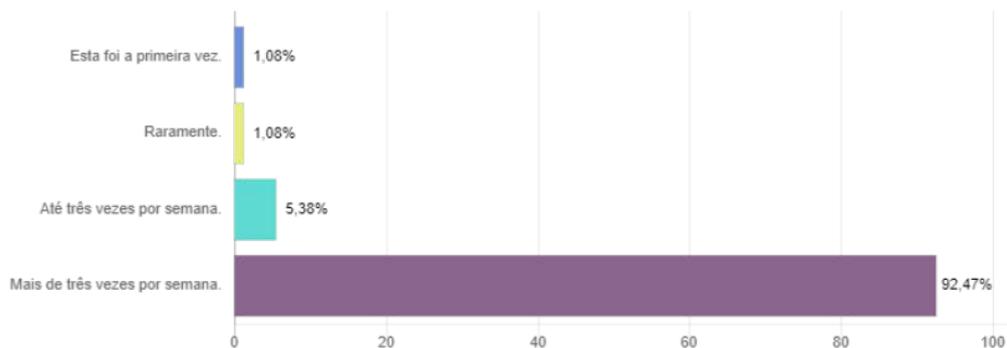
29 Como você descreveria suas habilidades no uso de computadores? \*



Sou iniciante.	4 (4,30%)
Conheço um pouco, mas frequentemente preciso de ajuda quando uso computadores.	8 (8,60%)
Conheço o suficiente para fazer o que preciso.	77 (82,80%)
Sou especialista na área de Informática.	4 (4,30%)

Total de respostas: 93

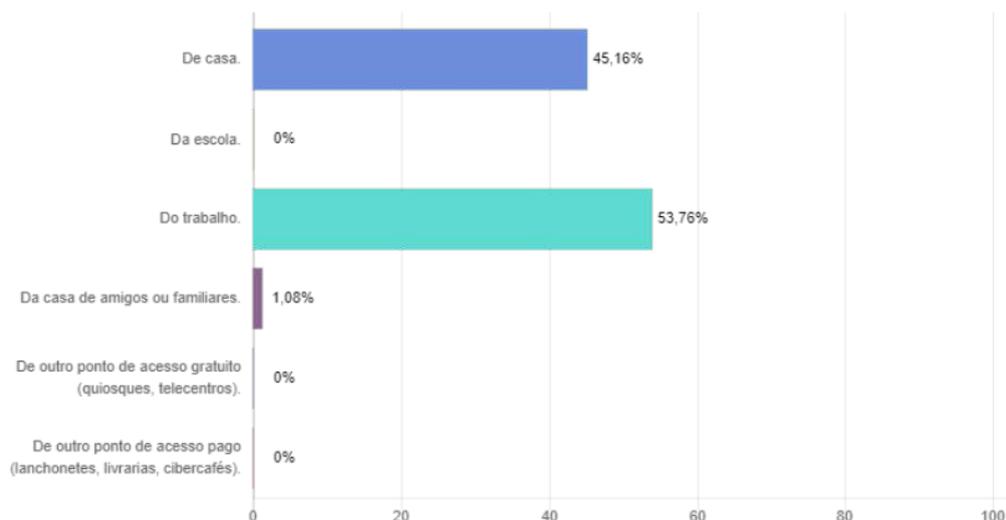
30 Em média com que frequência você costuma usar a Internet? \*



Esta foi a primeira vez.	1 (1,08%)
Raramente.	1 (1,08%)
Até três vezes por semana.	5 (5,38%)
Mais de três vezes por semana.	86 (92,47%)

Total de respostas: 93

31 De que local você costuma acessar a Internet? \*



De casa.	42 (45,16%)
Da escola.	0 (0,00%)
Do trabalho.	50 (53,76%)
Da casa de amigos ou familiares.	1 (1,08%)
De outro ponto de acesso gratuito (quiosques, telecentros).	0 (0,00%)
De outro ponto de acesso pago (lanchonetes, livrarias, cibercafés).	0 (0,00%)

Total de respostas: 93

#### 4. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Com a implantação de serviço eletrônico na AGR, este estudo se propôs a responder às seguintes questões: Os serviços públicos eletrônicos da AGR estão em conformidade com os padrões de qualidade adotados pela Administração Pública? Qual foi o nível de satisfação do usuário-cliente ?

Os padrões de qualidade de portais web da AGR foram em parte atingidos em com base nas recomendações, assim conclui-se que os serviços públicos eletrônicos disponibilizados na internet pela da AGR não atenderam todos os padrões de qualidade adotados pela Administração Pública Estadual e Federal. Os itens de padrão de qualidade mais deficitários foram os parâmetros de acessibilidade para portadores de necessidade especiais e o grau de disponibilidade dos e-serviços devido à falta de contingenciamento de infraestrutura de *tic*.

Quanto ao grau de satisfação dos usuários, este estudo se baseou nos indicadores de avaliação de serviços eletrônicos focados na prestação de serviços pela Internet porque esse é o principal canal de entrega das soluções de governo eletrônico. Nesta pesquisa não foi definida previamente a amostra porque foi aberta aos usuários dos serviços. Pelo número de acessos registrados nos e-Serviços da AGR, em torno de 2400 cadastrados, o número de respondentes foi menor que 5% no período de 2 meses.

Quanto à maturidade do serviço prestado eletronicamente, os portais da AGR e as páginas dos e-serviços apontam como fator negativo falta de submissão dos formulários devido ainda não ter sido implementada em todos os e-serviços. Somente o e-Licenças e o e-ouvidoria permite *upload* de documentos onde usuários podem conduzir a solicitação sem a intervenção humana de agentes administrativos da AGR. De um total de 12 serviços, pela observação direta realizada no levantamento, somente 02 (dois) serviços, o e-licenças e o e-ouvidoria são totalmente virtuais. Fatores positivos como a disponibilização de vários canais de atendimento mas que ganharia mais pontos se houvesse “Ajuda online” nas páginas do site e nem dos e-serviços.

Os indicadores mais negativos são com relação à acessibilidade para pessoas portadoras de deficiência que está presente no portal web institucional mas não está acessível nas páginas dos e-serviços; e quanto à disponibilidade, porque é frequente os e-serviços estarem fora do ar principalmente finais de semana devido à queda de energia. A maioria dos respondentes da pesquisa de satisfação apontaram indisponibilidade do portal e-serviços da AGR em vários momentos que tentaram acesso, isto se deve ao fato da AGR não possuir duplicidade de rede na sua infraestrutura computacional.

Quanto à transparência e participação, o serviço e-Ouvidoria, aumentou democratização e participação cidadã com a entrega de um espaço de acesso gratuito de livre expressão no qual os cidadãos podem reclamar, pedir informações ou expressar sua avaliação sobre órgãos públicos, serviços e governos.

Observou-se que os usuários valorizaram mais a prestação de serviços públicos via internet, em comparação com os outros canais de atendimento. Apontaram a tempo de atendimento e a disponibilidade como as dimensões mais importantes na prestação de serviços públicos eletrônicos.

Este estudo contribuirá com o órgão em identificar suas deficiências e ampliar percepção do governo das necessidades reais dos cidadãos usuários de e-serviços. As sugestões deste estudo é dar continuidade na avaliação do e-gov da AGR e na mensuração da satisfação do usuário para aprimoramentos dos serviços públicos. O índice de satisfação de usuários poderá ser utilizado para comparar a satisfação de usuários entre instituições diferentes ou de uma mesma organização ao longo do tempo para monitorar o seu desempenho.

## Anexo 01

### Síntese dos Resultados da Avaliação do Portal e dos e-serviços da AGR de acordo com os Indicadores e Métricas do Governo Federal

1. Maturidade do serviço prestado eletronicamente	Pontos	Portal AGR	e-Serviços Online	
			e-STRIP	Ouvidoria
1.1. Informação: Contém Informações estáticas sobre a instituição, horário de funcionamento, endereço postal, números de telefone e fax; mapa das informações.	4			
1.2. Interação: contém meios para contato, pesquisas, campos de perguntas e respostas para interação com usuários, links para outros portais correlatos, download de documentos, solicitações ou agendamentos de serviços. Recebe informações e dados por parte dos usuários (cidadãos, empresas ou outros órgãos).	4	4		
1.3. Transação: Disponibiliza transações de forma “faça você mesmo” e online por 24 horas por dia, sete dias na semana.	8		8	8
1.4. Integrado: possui conexão eletrônica, segundo padrões arquiteturais de interoperabilidade, entre os órgãos do governo, cidadãos, setor privado, instituições acadêmicas e organizações não governamentais. Disponibiliza informações por outras mídias, como redes sociais, por onde os usuários podem se manifestar. Disponibiliza tira dúvidas online e avaliação online dos e-serviços e pesquisas de opinião, referendos, consultas públicas.	12,5		12,5	12,5
<b>Total Maturidade</b>	<b>12,5</b>	<b>4</b>	<b>12,5</b>	<b>12,5</b>
2. Comunicabilidade	Pontos	Portal AGR	e-Serviços Online	
			e-STRIP	Ouvidoria
<b>2.1. Meios de Contato</b>				
Correio eletrônico	1,75	1,75	1,75	1,75
Número de Telefone	1,75	1,75	1,75	1,75
Endereço do órgão	1,75	1,75	1,75	1,75
Informação sobre prazo para atendimento dos contatos	1,75			
<b>2.2. Ajuda</b>				
Existência de FAQ	1,75		1,75	1,75
Existência de ajuda on-line	2,00			
Existência de ajuda por telefone	1,75	1,75	1,75	1,75
<b>Total Comunicabilidade</b>	<b>12,5</b>	<b>7</b>	<b>8,75</b>	<b>8,75</b>

## Continuação Anexo 01

	Pontos	Portal AGR	e-Serviços Online	
			e-STRIP	Ouvidoria
<b>3. Multiplicidade de Acesso</b>				
SMS, Whatsapp	2,5	2,5	2,5	2,5
Intermediação presencial a serviços eletrônicos	2,5	2,5	2,5	2,5
Quiosques ou PCs de acesso público	2,5	2,5	2,5	2,5
Call center/Contact center (com serviços fixos ou móveis)	2,5	2,5	2,5	2,5
Outros meios (Redes Sociais: Facebook, Instagram)	2,5	2,5	2,5	2,5
<b>Total Multiplicade de acesso</b>	<b>12,5</b>	<b>12,5</b>	<b>12,5</b>	<b>12,5</b>
<b>4. Acessibilidade</b>				
Acesso às pessoas portadoras de deficiência				
Presença de selo ou indicação de acessibilidade	3	3		
Presença de selo ou indicação de acessibilidade Nível "AA"	5			
Presença de selo ou indicação de acessibilidade Nível "A"	9			
Presença de selo ou indicação de acessibilidade Nível "AAA"	12,5			
<b>Total Acessibilidade</b>	<b>12,5</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>5. Disponibilidade</b>				
Peso da página até 50 Kb	6,5			
Peso da página mais de 70 Kb	3,00			
Peso da página entre 50 Kb e 70 Kb	0,00	0	0	0
Prontidão 24 x 7	6,00	6		
<b>Total Disponibilidade</b>	<b>12,5</b>	<b>6</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>6. Facilidade de uso</b>				
<b>6.1. Linguagem compreensível</b>				
<b>6.1. Linguagem compreensível</b>	1,25	1,25	1,25	1,25
<b>6.2. Navegabilidade</b>				
Presença de motor de busca	0,875	0,875		
Presença de mapa do sítio ou portal	0,875	0,875		
Presença de barra de estado ou "migalha de pão" (você está aqui)	0,875	0,875		
Acesso à informação/serviço em até três cliques	0,875	0,875	0,875	0,875
Acesso à informação/serviço de forma fácil e intuitiva	0,875	0,875	0,875	0,875
Existência de uniformidade/padrão de apresentação e formatos	0,875			

## Continuação Anexo 01

<b>6.3. Formas de Seleção do serviço</b>				
Linha da Vida	1	0	0	0
Público-alvo	1	0	0	0
Áreas de Interesse	1	1	1	1
Ordem Alfabética	1	0	0	0
Unidade responsável	1	1	1	1
<b>6.4. Pró-atividade</b>	1	0	1	1
<b>Total de Facilidade de Uso</b>	<b>12,5</b>	<b>7,625</b>	<b>6</b>	<b>6</b>
<b>7. Confiabilidade</b>	<b>Pontos</b>	<b>Portal AGR</b>	<b>e-Serviços Online</b>	
			<b>e-STRIP</b>	<b>Ouvidoria</b>
Presença de informações sobre segurança	4	0	0	0
Presença de informações sobre política de privacidade	4	0	4	4
Presença de informações sobre atualização do conteúdo	4,5	4,5	4,5	4,5
<b>Total Confiabilidade</b>	<b>12,5</b>	<b>4,5</b>	<b>8,5</b>	<b>8,5</b>
<b>8. Transparência</b>	<b>Pontos</b>	<b>Portal AGR</b>	<b>e-Serviços Online</b>	
			<b>e-STRIP</b>	<b>Ouvidoria</b>
Indicação do responsável pelos atos administrativos	4	2	2	2
Acompanhamento da situação/status do serviço	4	2	2	2
Item quando não se aplica "Acompanhamento da situação/status do serviço"	4			
Divulgação de indicadores de satisfação	4,5	0	0	0
<b>Total Transparência</b>	<b>12,5</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- PERSEGONA, Marcelo Felipe Moreira. A utilização da tecnologia de informação pelas políticas públicas do governo: e-gov como um instrumento de democratização da informação. Brasília: Dissertação (Mestrado) \u2013 Universidade de Brasília, 2005.
- VILELLA, Renata Moutinho. Conteúdo, Usabilidade e Funcionalidade: três dimensões para a avaliação de portais estaduais de Governo Eletrônico na Web. Belo Horizonte: Dissertação (Mestrado) \u2013 Universidade Federal de Minas Gerais, 2003.
- FURQUIN, Tatiana de Almeida. Avaliação de sites web centrada no usuário: um estudo de caso sob a ótica de marketing. Brasília: Dissertação (Mestrado) \u2013 Universidade de Brasília, 2002.
- LENK, K.; TRAUNMÜLLER, R. Electronic government: where are we heading? In: ELECTRONIC GOVERNMENT, FIRST INTERNATIONAL CONFERENCE, 2002, Aix-en-Provence, France. Proceedings... 2002. p. 1-9
- Nicholls, J. Inovação em Serviços Públicos: Estudo de caso do serviço de autorização para impressão de documentos fiscais da Receita Federal. Tese (Pós Graduação em Administração) – Faculdades Novos Horizontes. Belo Horizonte, 2010.
- Dias, C A. Método de avaliação de programas de governo eletrônico sob a ótica do cidadão-cliente: Uma aplicação no contexto brasileiro. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) - Departamento de Ciência da Informação e Documentação da Universidade de Brasília, 2006.
- BRASIL. Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão. Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação. Departamento de Governo Eletrônico. Indicadores e métricas para avaliação de e-Serviços. Brasília: MP, 2007. Disponível em: <<http://www.governoeletronico.gov.br/anexos/indicadores-e-metricas-para-avaliacao-de-e-servicos>>. Acesso em: 8 jul. 2015.
- MANUAL DE OSLO. Proposta de diretrizes para coleta e interpretação de dados sobre inovação tecnológica. 3. ed., 2005. Disponível em < [http://www.mct.gov.br/upd\\_blob/0026/26032.pdf](http://www.mct.gov.br/upd_blob/0026/26032.pdf)>. Acesso 30/09/2018.
- MARCONI, M. de A.; LAKATOS, E.M. Fundamentos de metodologia científica. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2003. 311 p.
- Santos, ROT. Carneiro, LA. Belém, EC. Judici, JDA. A implantação do Sistema Eletrônico de Informações na Administração Pública do Distrito Federal: Gestão Estratégica Inovadora de Governo Digital e Atuação Colaborativa. X Congresso Consad de Gestão Pública. Julho, 2017.
- FREITAS (H.), OLIVEIRA (M.), SACCOL (A.Z.) e MOSCAROLA (J.). O método de pesquisa survey. São Paulo/SP: Revista de Administração da USP, RAUSP, v. 35, nr. 3, Jul-Set. 2000, p.105-112
- JOIA, Luis Antônio. O que é governo eletrônico. Escola Brasileira de Administração Pública e Empresas \u2013 FGV. Disponível em [http://www.ebape.fgv.br/e\\_government/asp/dsp\\_oquee.asp](http://www.ebape.fgv.br/e_government/asp/dsp_oquee.asp) . Acessado em 10 ago 2006.
- Vidigal, Luís. Contributos para o Desenvolvimento e Construção de Indicadores de Qualidade de Governo eletrônico. Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão/Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação/Projeto EUROBRASIL
- Manual de Identidade visual. Disponível em < <http://www.ti.go.gov.br/images/documentos/Manual-de-Identidade-Visual.pdf>> Acesso 30/09/2018.
- Manual de Indicadores e Métricas para avaliação de e-Serviços: Disponível em <https://www.governodigital.gov.br/documentos-e-arquivos/Indicadores%20e%20Metricas%20para%20a%20Avaliacao%20de%20e-Servicos.pdf>> Acesso 30/09/2018.
- Modelo de Acessibilidade em Governo Eletrônico (eMAG): Disponível em <https://www.governodigital.gov.br/documentos-e-arquivos/eMAGv31.pdf> > Acesso 30/09/2018.
- Padrões Web em Governo Eletrônico (e-PWG): Disponível em < <https://www.governodigital.gov.br/transformacao/orientacoes/identidade-digital-do-governo/epwg-padres-web-em-governo-eletronico> > Acesso 30/09/2018.
- Manual de Administração de conteúdo web no Joomla: Disponível em <http://www.ti.go.gov.br/images/documentos/Manual-Joomla.pdf> > Acesso 30/09/2018.
- Padrões de Interoperabilidade de Governo Eletrônico (ePING) : Disponível <http://eping.governoeletronico.gov.br/> > Acesso 30/09/2018.
- Cartilha de usabilidade. Disponível em <https://www.governodigital.gov.br/transformacao/orientacoes/identidade-digital-do-governo/epwg-padres-web-em-governo-eletronico/cartilha-de-usabilidade> > Acesso 30/09/2018.

