

RELATÓRIO SOBRE A POSIÇÃO DO ESTADO DE RONDÔNIA NO ÍNDICE ABEP-TIC 2022

Autores:
Charles Xavier
Karine Nogueira

Introdução

Visando adotar boas práticas em relação ao Governo Digital de forma a entregar ao cidadão um maior valor de serviços e de forma mais eficiente, o Governo do Estado de Rondônia foi submetido a uma avaliação das ofertas de serviços públicos digitais levando em consideração o índice ABEP-TIC, neste ano de 2022.

Esta avaliação consiste objetivamente em mensurar se os principais serviços públicos ofertados pelos Governos Estaduais e Distritais vêm sendo disponibilizados por meios digitais, e se esta oferta tem considerado as melhores práticas de Governo Digital, visando atender aos critérios da Lei 14.129.

Foram definidos 35 critérios de avaliação, no qual 12 destes critérios são novos em relação ao ano anterior, e tais parâmetros foram divididos em três dimensões: Capacidades para a oferta Digital de Serviços, Ofertas de Serviços Digitais e Normatização sobre Modernização para a Oferta de Serviços Públicos.

A metodologia utilizada foi um formulário online de autoavaliação composto por 35 questões principais correspondentes à mensuração ampliada do índice, além do termo de consentimento livre e esclarecido, e dos dados de identificação do respondente.

O Estado de Rondônia alcançou a posição 17 (dezesete), no ranking geral entre os Estados da Federação, este estudo preliminar busca identificar as questões que não obtiveram nota e apresentaram alguma deficiência para servir como base na elaboração de um plano de ação para alcançar melhores posições no ranking em avaliações futuras.

Dimensão 01: Capacidades para a Oferta de Serviços Digitais

Pontuação máxima obtida na dimensão: 30,38 / 67,50

Questões não pontuadas ou com pontuação parcial:

- **Questões não pontuadas:**

Q: 1.2 Disponibiliza no Portal Único ou no Portal de Serviços, o quadro geral dos serviços públicos prestados, que especifica os órgãos ou entidades responsáveis por sua realização e a autoridade administrativa a quem estão subordinados ou vinculados?

Nota Obtida: 0,00

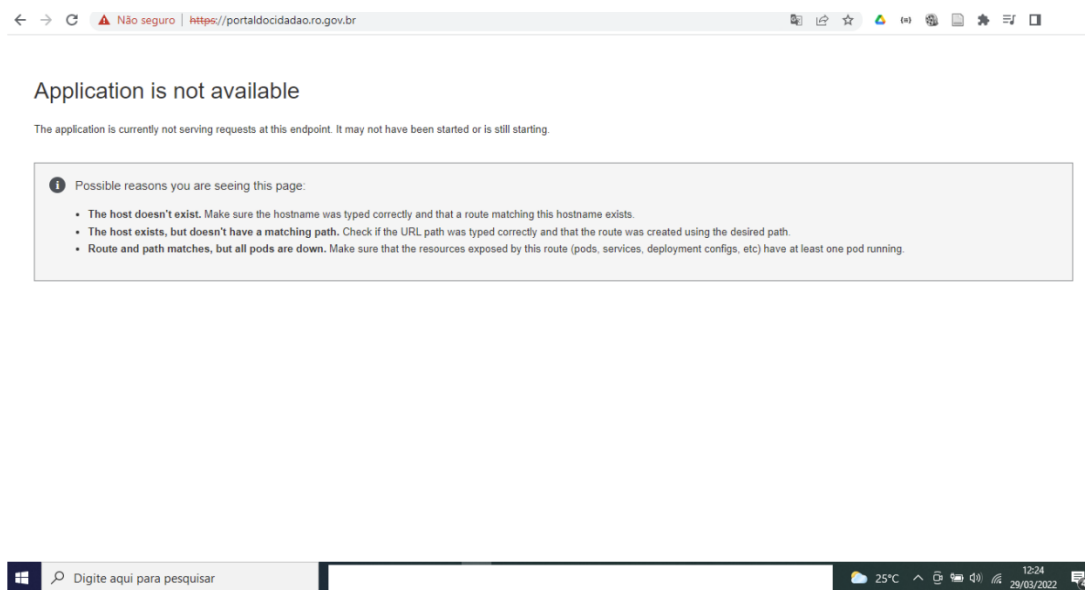
Justificativa: Afirmamos não possuir o critério questionado, estando desobrigados de apresentar a evidência, conseqüentemente não pontuamos.

Q: 1.3 Possui sistema de agendamento digital de serviços?

Nota Obtida: 0,00

Justificativa: A evidência enviada foi dada como não comprovada, pois no momento em fomos ser avaliados, no dia 29 de março, o hiperlink apresentado não era válido e

não pôde ser acessado.



Q: 1.4 Possui metodologia e ferramenta de avaliação da satisfação dos usuários em relação aos serviços públicos prestados?

Nota Obtida: 0,00

Justificativa: Afirmamos não possuir o critério questionado, estando desobrigados de apresentar a evidência, conseqüentemente não pontuamos.

Q: 1.6 Possui gestão de cadastro digital e perfil do cidadão?

Nota Obtida: 0,00

Justificativa: Afirmamos não possuir o critério questionado, estando desobrigados de apresentar a evidência, conseqüentemente não pontuamos.

Q: 1.9 Possui solução de peticionamento digital no Poder Executivo?

Nota Obtida: 0,00

Justificativa: A evidência enviada foi dada como não comprovada é inadequada, pois versavam, aparentemente, sobre recursos de consulta a processos feitos por usuários externos. Entretanto, não evidenciam que os cidadãos/usuários externos

podem peticionar junto aos processos administrativos eletrônicos do Governo do Estado.

Um exemplo de como seria uma resposta válida encontra-se na solução de peticionamento eletrônico do SEI do Ministério da Economia, disponível em: <https://www.gov.br/economia/pt-br/aceso-a-informacao/sei/usuario-externo-1>.

Q: 1.12 Possui Estratégia de Governo Digital VÁLIDA para 2022 e em FUNCIONAMENTO?

Nota Obtida: 0,00

Justificativa: Afirmamos não possuir o critério questionado, estando desobrigados de apresentar a evidência, conseqüentemente não pontuamos.

Q: 1.13 O Quadro Geral ou as Cartas de Serviços Estaduais/Distrital estão integrados à Base Nacional de Serviços Públicos, com serviços disponíveis na busca de serviços gerais e por estado do Portal Gov.br?

Nota Obtida: 0,00

Justificativa: Afirmamos não possuir o critério questionado, estando desobrigados de apresentar a evidência, conseqüentemente não pontuamos.

- **Questões com pontuações parciais:**

Q: 1.14 A Plataforma/Portal de Governo Digital possui ferramenta digital INTEGRADA de solicitação de atendimento e de acompanhamento da entrega dos serviços públicos nos termos dos Art. 20, I e 21, IV, V, VII e VIII da Lei 14.129/2021? Marque TODAS as alternativas que se aplicam.

Nota Obtida: 1,13

Justificativa: Pontuamos de forma parcial nesta questão, entretanto não temos como identificarmos o porquê de tal pontuação, tendo em vista que não foi dado o retorno da 2º convalidação.

Q: 1.15 Possui Portal específico para a disponibilização de Dados Abertos?

Nota Obtida: 2,25

Justificativa: Pontuamos de forma parcial nesta questão, tendo em vista que o Portal de Dados abertos encontra-se em outro portal governamental (ex: Portal da Transparência)

Total:

6 Pontuadas (4,5): [1.1 - 1.5 - 1.7 - 1.8 - 1.10 - 1.11]

2 Pontuadas parcialmente: (1,13 e 2,25): [1.14 - 1.15]

7 Zeradas: [1.2 - 1.3 - 1.4 - 1.6 - 1.9 - 1.12 - 1.13]

Conclusão sobre a Dimensão 1 : *Capacidades para Oferta Digital de Serviços*

Levando em consideração os itens avaliados através da *survey*, a dimensão 1 teve 15 questões avaliadas, na qual obteve-se 6 questões pontuadas com nota máxima (4,5), 2 questões pontuadas parcialmente (1,13 e 2,25) e 7 questões com nota zero, resultando no somatório geral a nota final da dimensão no valor de 30,38 pontos, nos classificando como Regular nesta dimensão.

Dimensão 2: Oferta de Serviços Digitais

Pontuação máxima obtida na dimensão: 36,00 / 67,50

Questões não pontuadas ou com pontuação parcial:

- **Questões não pontuadas:**

Q: 2.1 Possui REMATRÍCULA online nas escolas estaduais?

Nota Obtida: 0,00

Justificativa: Informamos que não possui matrícula online nas escolas estaduais.

Q: 2.3 Possui tele-atendimento de serviços de saúde por videoconferência para o cidadão?

Nota Obtida: 0,00

Justificativa: Informamos que não possui tele-atendimento de serviços de saúde por videoconferência para o cidadão.

Q: 2.7 Possui solicitação online da 2ª via de Carteira de Identidade (RG)?

Nota Obtida: 0,00

Justificativa: Informamos que não possui solicitação online da 2ª via de Carteira de Identidade (RG).

Q: 2.12 Possui consulta online da DISPONIBILIDADE de MEDICAMENTOS na rede estadual de saúde pelo cidadão?

Nota Obtida: 0,00

Justificativa: Informamos que não possui consulta online da disponibilidade de medicamentos na rede estadual de saúde pelo cidadão.

Q: 2.13 Possui emissão e envio de RECEITA online para PRESCRIÇÃO MÉDICA ao cidadão na rede estadual de saúde?

Nota Obtida: 0,00

Justificativa: Informamos que não possui emissão e envio de receita online para prescrição médica ao cidadão na rede estadual de saúde.

Q: 2.14 Possui solicitação e emissão online de DIPLOMAS DO ENSINO MÉDIO nas escolas da rede estadual de educação?

Nota Obtida: 0,00

Justificativa: Informamos não possuir solicitação e emissão online de diplomas do ensino médio nas escolas da rede estadual de educação.

Q: 2.15 Possui TRANSFERÊNCIA ONLINE de alunos entre escolas da rede estadual?

Nota Obtida: 0,00

Justificativa: Informamos que não possui transferência online de alunos entre escolas da rede estadual.

- **Questões com pontuação parcial:**

Nesta dimensão não houve pontuação parcial.

- **Total:**

8 Pontuadas (4,5): [2.2- 2.4 - 2.5- 2.6 - 2.8- 2.9- 2.10 - 2.11]

0 Pontuadas parcialmente: -

7 Não pontuadas: [2.1 - 2.3 - 2.7 - 2.12 - 2.13 - 2.14 - 2.15]

Conclusão sobre a *Dimensão 2 - Oferta de Serviços Digitais*

Considerando os itens avaliados através da *survey*, a dimensão 2 teve 15 questões avaliadas, na qual obteve-se 8 questões pontuadas com nota máxima (4,5), não houve nenhuma questão pontuada parcialmente e 7 questões em que obtivemos nenhuma pontuação, resultando no somatório geral a nota final da dimensão no valor de 36,00 pontos, nos classificando nesta dimensão como Bom.

Dimensão 03: Normatização sobre modernização para a Oferta de Serviços Públicos

Pontuação máxima obtida na dimensão: 4,75 / 20

Questões não pontuadas ou com pontuação parcial:

- **Questões não pontuadas:**

Q: 3.2 O Art. 5º da Lei Federal 13.726/2018 (Grupos Setoriais de Trabalho para Desburocratização e Simplificação) foi regulamentado via Decreto no Governo Estadual/Distrital? - com bônus de normatização citando a Lei Federal

Nota Obtida: 0,00

Justificativa: Afirmamos não possuir o critério questionado, estando desobrigados de apresentar a evidência,tendo em vista que informamos que o Governo Estadual/Distrital não normatizou o Art. 5º da Lei Federal 13.726/2018 (Grupos Setoriais de Trabalho para Desburocratização e Simplificação), conseqüentemente não pontuamos.

Q: 3.2 O Art. 5º da Lei Federal 13.726/2018 (Grupos Setoriais de Trabalho para Desburocratização e Simplificação) foi regulamentado via Decreto no Governo Estadual/Distrital? - sem bônus de normatização citando a Lei Federal

Nota Obtida: 0,00

Justificativa: Afirmamos não possuir o critério questionado, estando desobrigados de apresentar a evidência,tendo em vista que informamos que o Governo Estadual/Distrital não normatizou o Art. 5º da Lei Federal 13.726/2018 (Grupos Setoriais de Trabalho para Desburocratização e Simplificação), conseqüentemente não pontuamos.

Q:3.3 O funcionamento do Portal Único/Portal de Serviços foi regulamentado pelo Governo Estadual/Distrital (Ex: Decreto Federal 9.756/2019)?

Nota Obtida: 0,00

Justificativa: Afirmamos não possuir o critério questionado, estando desobrigados de apresentar a evidência, tendo em vista que informamos que o Governo Estadual/Distrital não normatizou o funcionamento do Portal Único/Portal de Serviços, conseqüentemente não pontuamos.

Q:3.4 A Lei Federal 14.063/2020 (Assinaturas Eletrônicas) foi normatizada pelo Governo Estadual/Distrital? - com bônus de normatização citando a Lei Federal

Nota Obtida: 0,00

Justificativa: Afirmamos não possuir o critério questionado, estando desobrigados de apresentar a evidência, tendo em vista que informamos que o Governo Estadual/Distrital não normatizou a Lei Federal 14.063/2020 (Assinaturas Eletrônicas), conseqüentemente não pontuamos.

Q:3.5 A Lei Federal 14.129/2021 (Governo Digital e Eficiência Pública) foi normatizada pelo Governo Estadual/Distrital? - com bônus de normatização citando a Lei Federal

Nota Obtida: 0,00

Justificativa: Afirmamos não possuir o critério questionado, estando desobrigados de apresentar a evidência, tendo em vista que informamos que o Governo Estadual/Distrital não normatizou a Lei Federal 14.129/2021 (Governo Digital e Eficiência Pública), conseqüentemente não pontuamos.

- **Questões com pontuação parcial:**

Nesta dimensão não houve pontuação parcial.

- **Total:**

1 Pontuada (4,5): 3.1 [3.1a - 3.1b - 3.1c - 3.1d]

0 Pontuadas parcialmente: -

4 Não pontuadas: [3.2 - 3.3 - 3.4 - 3.5]

Conclusão sobre a *Dimensão 3 - Normatização sobre modernização para a Oferta de Serviços Públicos*

Considerando os itens avaliados através da *survey*, a dimensão 3 teve 5 questões avaliadas, sendo que a questão 3.1 se subdividiu em mais questões:

- **Q: 3.1a** O Art. 7º, §5 (Carta de Serviços ao Usuário) da Lei Federal 13.460/2017 (Código de Defesa do Usuário do Serviço Público) foi normatizado pelo Governo Estadual/Distrital?
- **Q: 3.1b** O Art. 17º (Ouvidorias Públicas) da Lei Federal 13.460/2017 (Código de Defesa do Usuário do Serviço Público) foi normatizado pelo Governo Estadual/Distrital?
- **Q: 3.1c** O Art. 22º (Conselho de Usuários do Serviço Público) da Lei Federal 13.460/2017 (Código de Defesa do Usuário do Serviço Público) foi normatizado pelo Governo Estadual/Distrital?
- **Q: 3.1d** O Art. 24º (Avaliação dos Serviços Públicos) da Lei Federal 13.460/2017 (Código de Defesa do Usuário do Serviço Público) foi normatizado pelo Governo Estadual/Distrital?

Ressaltamos ainda que nesta dimensão houve um bônus de 40% para os casos em que a UF mencionou a Lei Federal no dispositivo utilizado para normatização estadual. Por fim, obteve-se pontuação apenas na questão 3.1 com nota máxima (3,75) mais o bônus de 40% que resulta na nota final de 4,75, não houve nenhuma questão pontuada parcialmente e as demais questões (4 questões) não obtivemos

nenhuma pontuação, resultando no somatório geral a nota final da dimensão no valor de 4,75 pontos nos classificação nesta dimensão como Regular.

Conclusão Final

Em síntese, entendemos que esta avaliação é de suma importância para que o Estado de Rondônia mensure a qualidade dos serviços ofertados, mediante as mudanças que vêm ocorrendo no mundo com a adoção de práticas de Governo Digital como uma forma de entregar maior valor ao cidadão e se tornar mais eficiente.

Considerando o supracitado fato, esta avaliação possibilita ao estado identificar as nossas fraquezas e elaborar estratégias para melhorarmos a administração pública e a prestação de serviços públicos, e consequente alavancarmos no Índice ABEP-TIC de Oferta de Serviços Públicos Digitais.

Por fim, registramos nosso comprometimento em prol da construção de uma Administração Pública melhor, e ressaltamos a importância do programa Governo Digital para a implantação de um governo mais eficiente, inteligente e transparente que atenda as necessidades e anseios da população.

Referência

ABEP-TIC, Índice ABEP-TIC de Oferta de Serviços Públicos Digitais dos Governos Estaduais e Distrital. Abep-tic, 2022. Disponível em:
<https://www.abep-tic.org.br/_files/ugd/c63776_272d284ed3f5480ab267d88ea118aff0.pdf .
Acesso em: 23/06/2022>