

SEPLAG



**SECRETARIA
DO PLANEJAMENTO
E GESTÃO**

GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ

Questionário Maturidade em Transformação Digital 2022

QUESTIONÁRIO MATURIDADE EM TRANSFORMAÇÃO DIGITAL

Objetivo

- Gerar uma linha de base, seguida de um processo de acompanhamento periódico de inserção e crescimento dos Órgãos/Entidades em Transformação Digital.
- Utilizar os dados para alinhamento dos indicadores do PPA e do Programa 244.

QUESTIONÁRIO MATURIDADE EM TRANSFORMAÇÃO DIGITAL

Público

- Gestores de TIC de órgãos e entidades do Governo do Estado do Ceará;
- Foram enviados para 76 órgãos/entidades;
- 73,68% responderam ao questionário (56 gestores);

QUESTIONÁRIO MATURIDADE EM TRANSFORMAÇÃO DIGITAL

Blocos

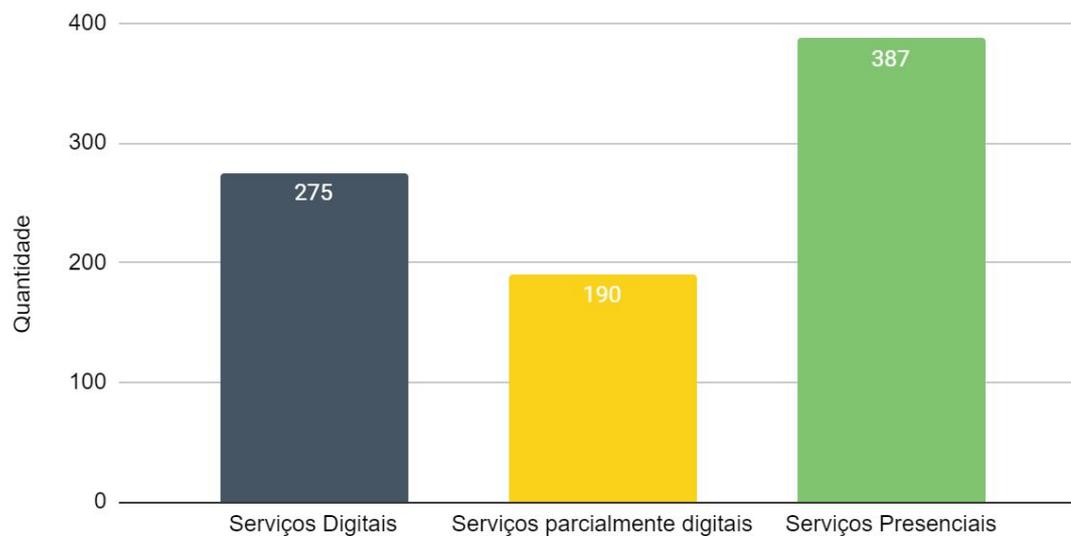
1. Transformação de serviços públicos;
2. Dados e Inteligência;
3. Desenvolvimento digital de líderes e servidores/colaboradores;
4. Interoperabilidade;
5. Participação Pública;
6. Acessibilidade;
7. Conectividade;
8. Segurança da Informação.

Transformação de serviços públicos

852

Serviços ofertados ao cidadão cearense

Divididos em



32,27%

Serviços ofertados ao cidadão cearense
são digitais

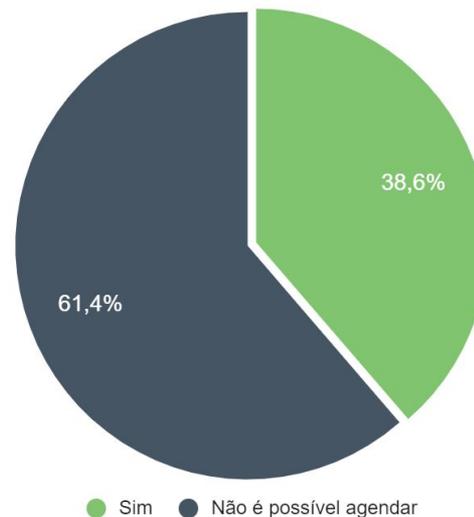
22,30%

Serviços ofertados ao cidadão cearense
são parcialmente digitais

Serviços Parcialmente Digitais

- Serviço parcialmente digital é quando parte da prestação do serviço é realizada por meio eletrônico e outra parte é presencial.

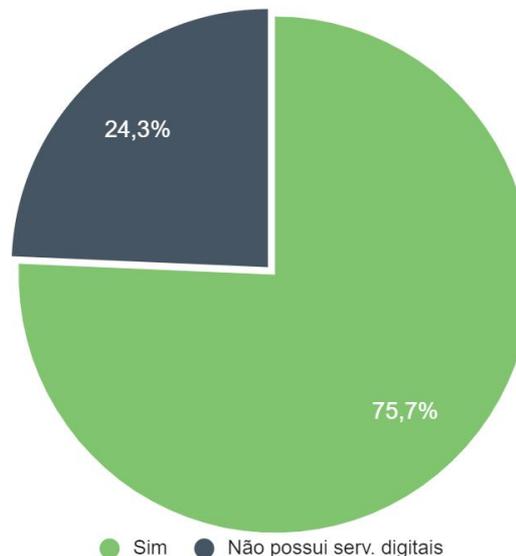
É possível realizar o agendamento de serviços parcialmente digitais de forma on-line?



Serviços Digitais

- Serviço digital é quando a prestação do serviço é feita por meio eletrônico, sem que haja necessidade de comparecimento do cidadão ao local onde o serviço é ofertado.

Para acessar esses serviços os cidadãos se submetem ao processo de Login?



29

Órgãos/Entidades ofertam serviços por meio de dispositivos móveis

101

Serviços ofertados por meio de dispositivos móveis

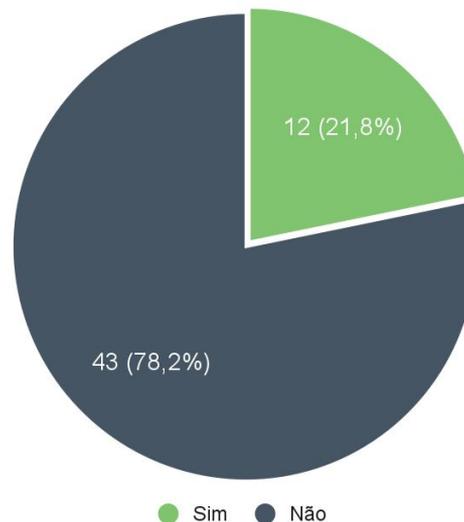
12

Órgãos/Entidades ofertam serviços por meio de dispositivos móveis no Ceará App

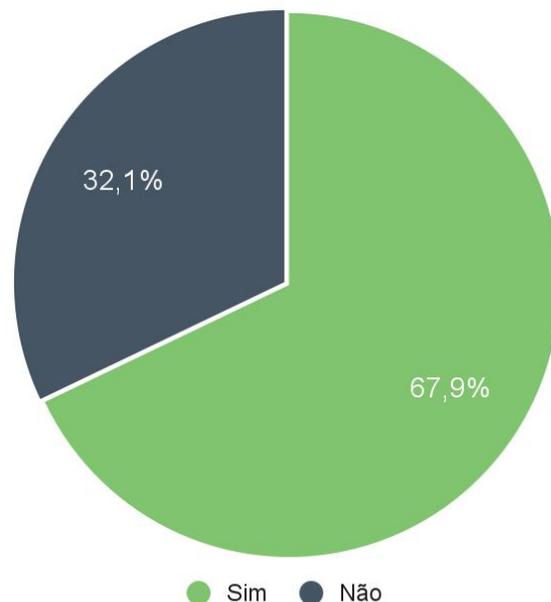
Serviços Digitais

- Serviço digital é quando a prestação do serviço é feita por meio eletrônico, sem que haja necessidade de comparecimento do cidadão ao local onde o serviço é ofertado.

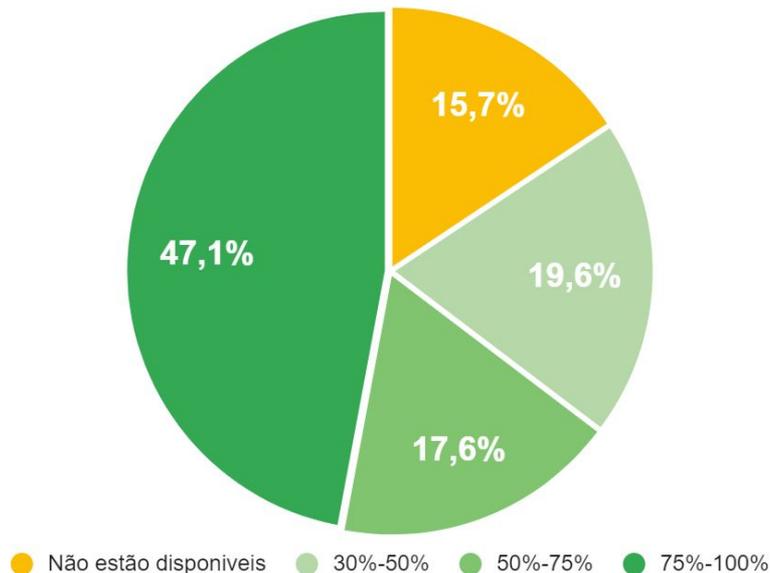
Existem serviços desse órgão/entidade disponíveis no Ceará App?



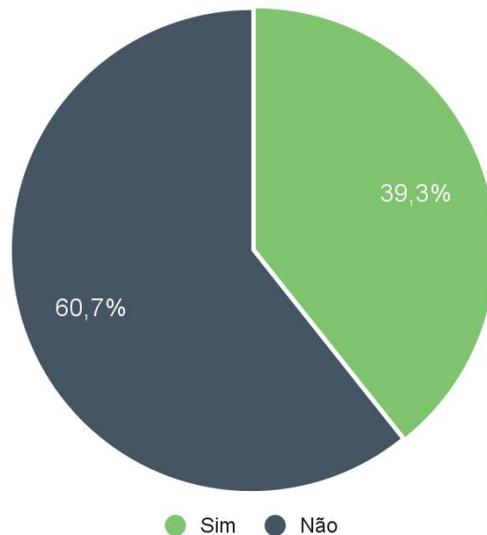
Os serviços desse órgão/entidade já passaram pela validação realizada pela CGE?



Em que percentual os serviços desse órgão/entidade estão disponíveis na Carta de Serviços do Cidadão?



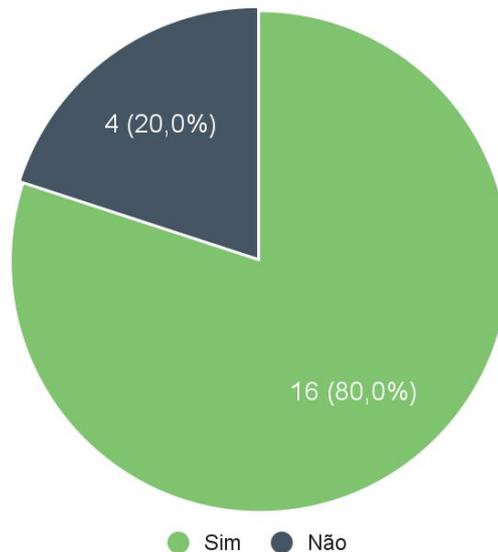
Esse órgão/entidade possui tramitador próprio?



20

Órgãos/Entidades realizam recebimento de tributos ou taxas

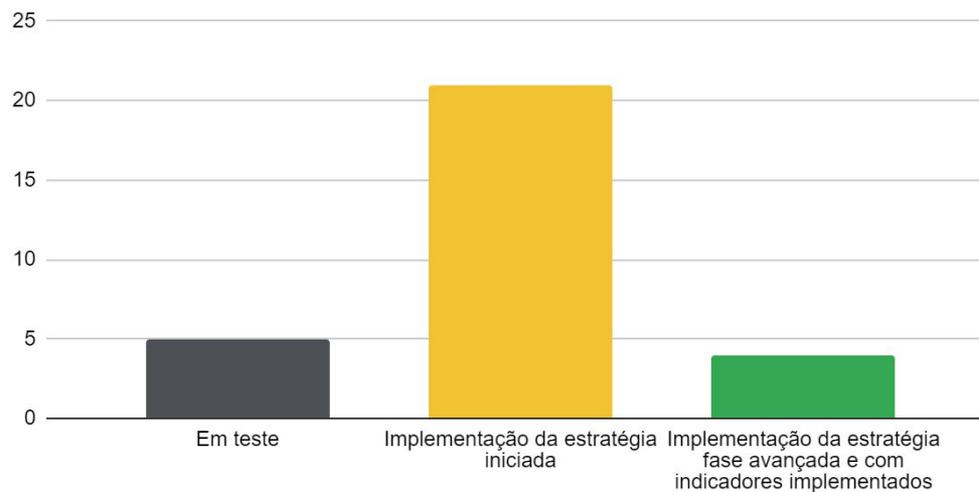
É possível realizar o pagamento de taxas ou tributos de forma automatizada?



30

Órgãos/Entidades possuem uma estratégia de Transformação Digital

Esse órgão/entidade possui tramitador próprio?

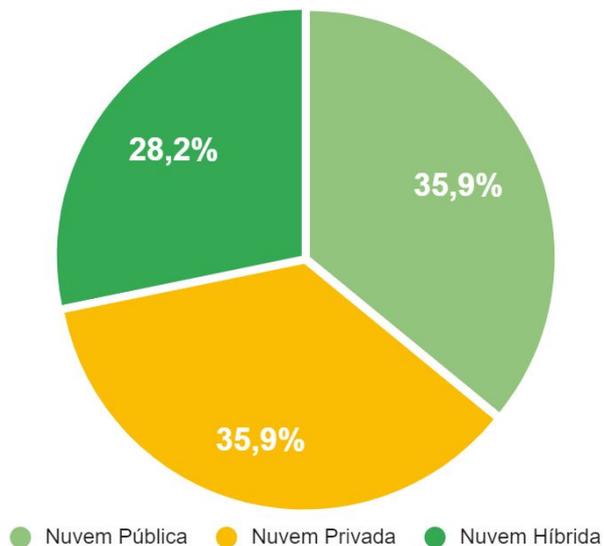


Dados e Inteligência

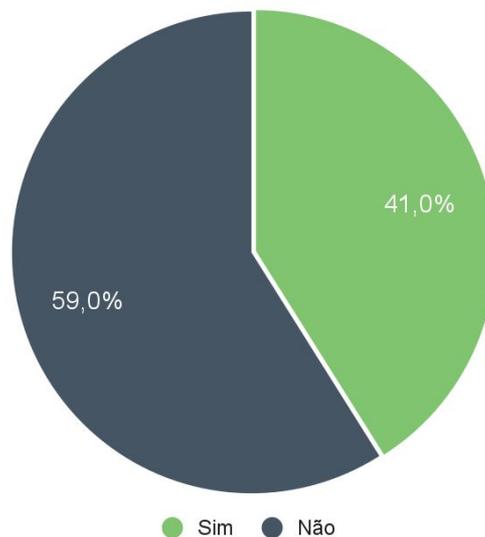
71%

Órgãos/Entidades utilizam serviços em nuvem

Esse órgão/entidade possui aplicações em nuvem?



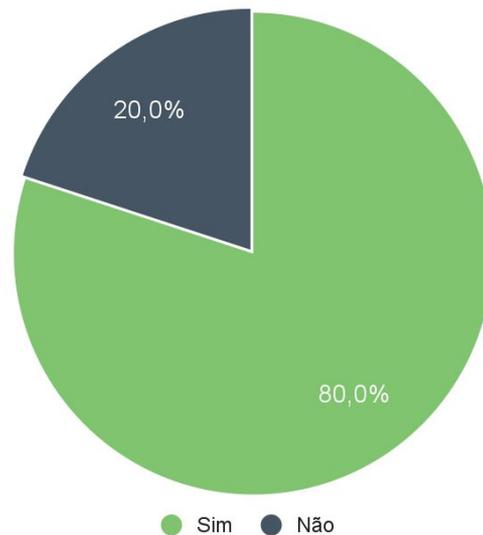
Esse órgão/entidade somente com a base de dados em nuvem?



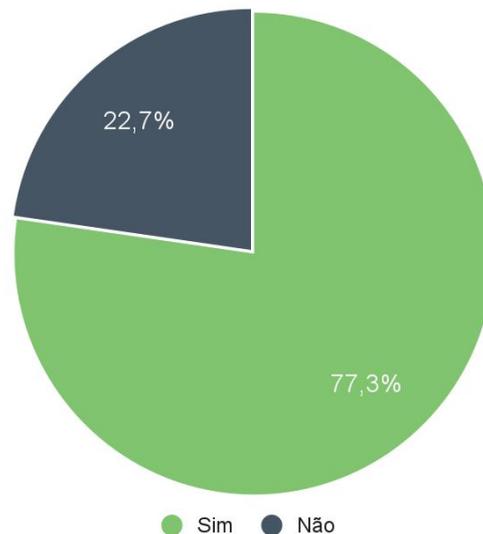
44

Órgãos/Entidades compartilham dados com outros órgãos quando pertinente

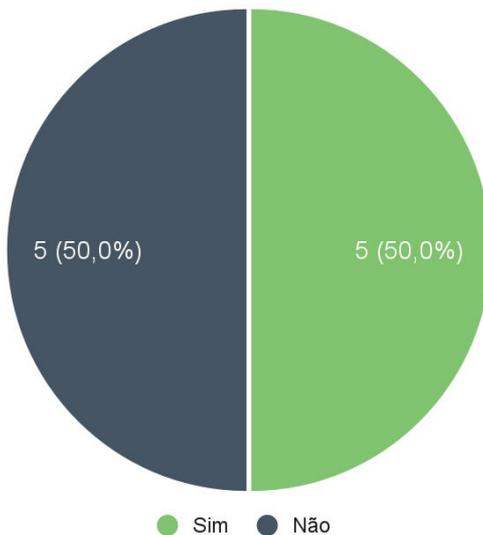
O órgão compartilha dados com outros órgãos, quando pertinente?



O órgão/entidade disponibiliza Dados Abertos, obedecendo à legislação vigente?



Publica dados de forma proativa nos sítios oficiais da rede mundial de computadores (internet)?

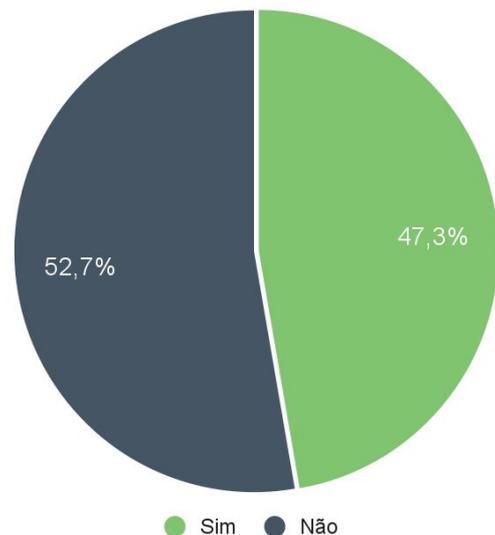


83,6%

Tratados dados estatisticamente para tomada de decisões

Desenvolvimento digital de líderes e servidores/colaboradores

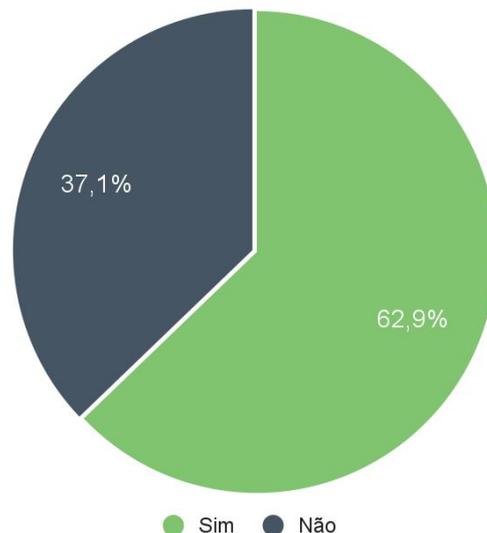
São ofertadas capacitações para os líderes no âmbito da Transformação Digital?



63%

Órgãos/Entidades os servidores/colaboradores do estão cientes do processo de Transformação Digital

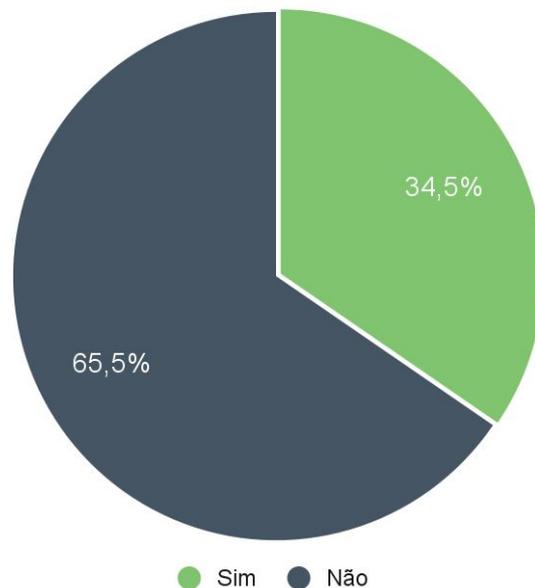
São ofertadas capacitações para os servidores/colaboradores no âmbito da Transformação Digital?



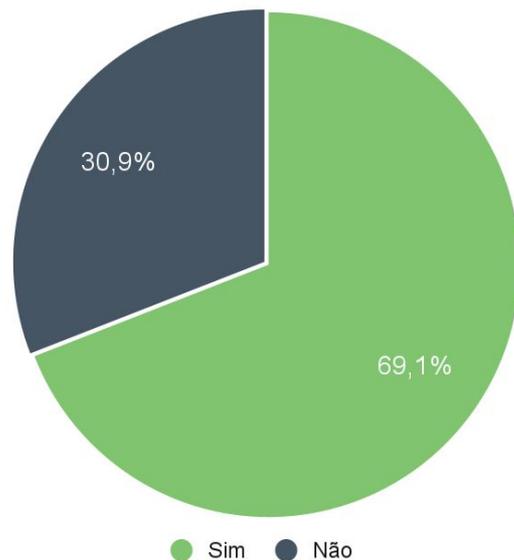
Interoperabilidade

"Habilidade de dois ou mais sistemas de interagirem e de intercambiar dados de acordo com um método definido, de forma a obter os resultados esperados". (ISO)

O órgão/entidade possui plataforma de interoperabilidade?



Existe integração dos sistemas desse órgão/entidade com outros órgãos/entidades?



233

Serviços ofertados estão integrados

27,34%

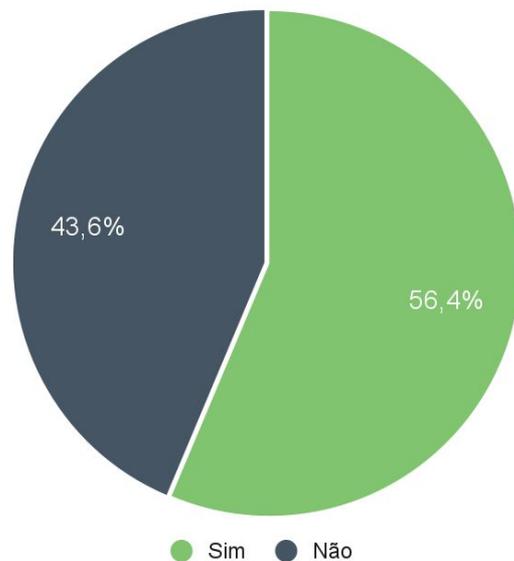
Serviços ofertados estão integrados

Participação Social

60%

Órgãos/Entidades ofertam serviços integralmente ao cidadão

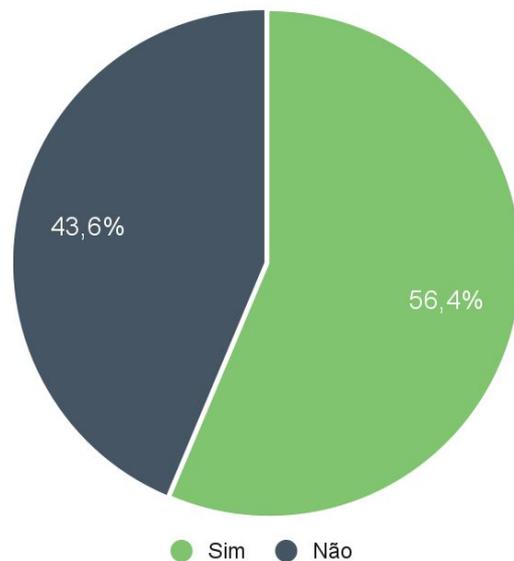
O processo de oferta de serviços leva em conta a experiência do cidadão?



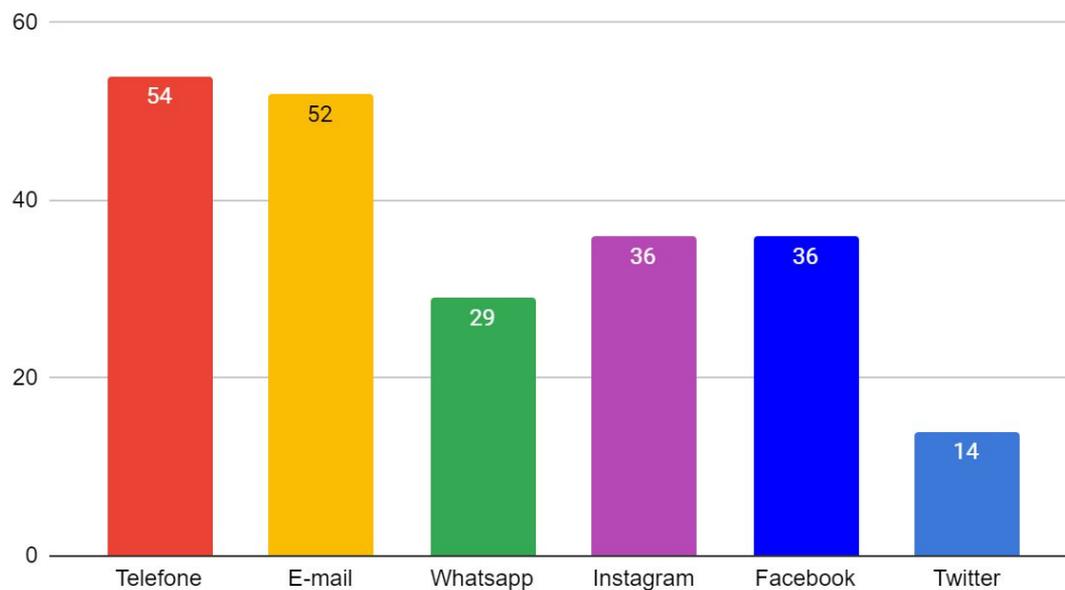
Canais de atendimento integrados:

Quando o cidadão pode se comunicar por meio de diferentes canais de relacionamento e o órgão unifica e padroniza a comunicação.

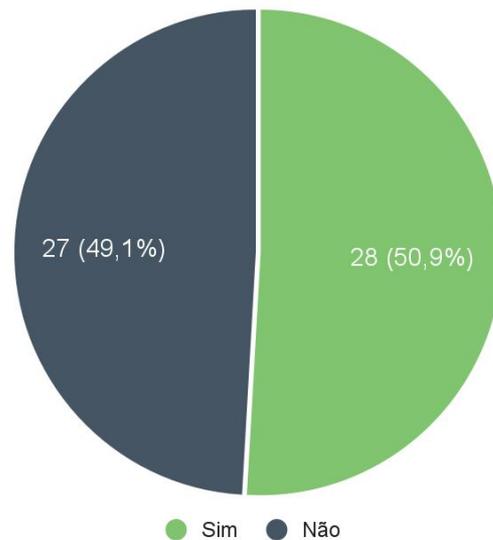
Esse órgão/entidade possui canais de atendimento integrados?



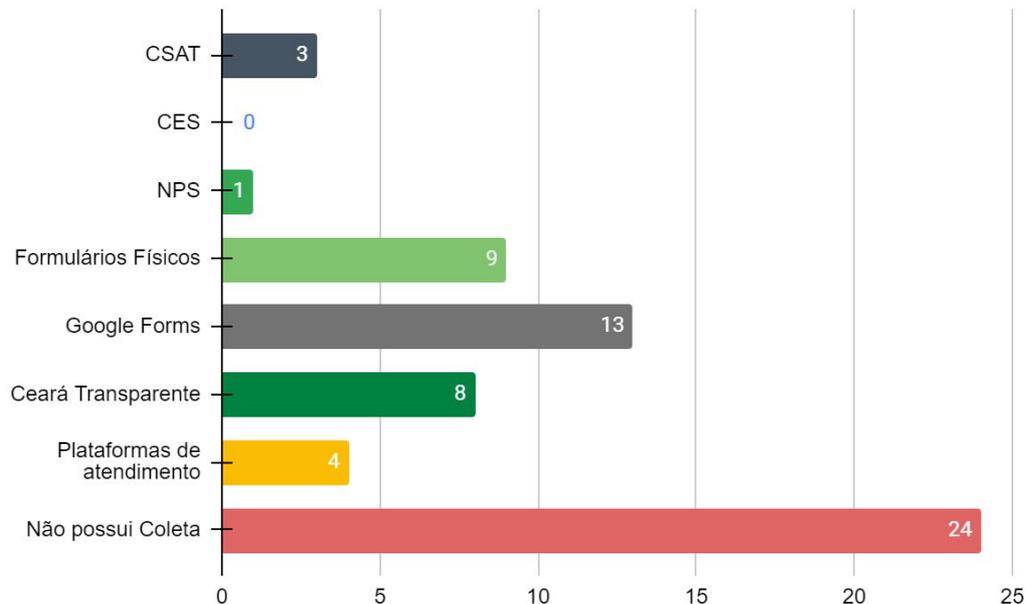
Em quais plataformas é possível fazer contato com esse órgão/entidade?



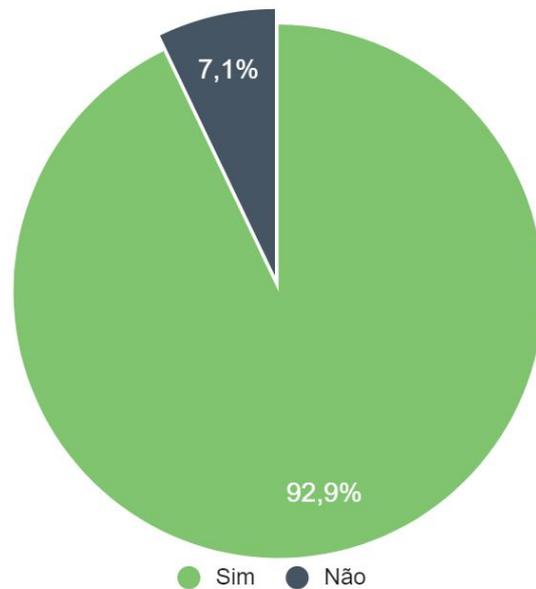
Esse órgão/entidade possui processo de coleta de opinião sobre os serviços prestados?



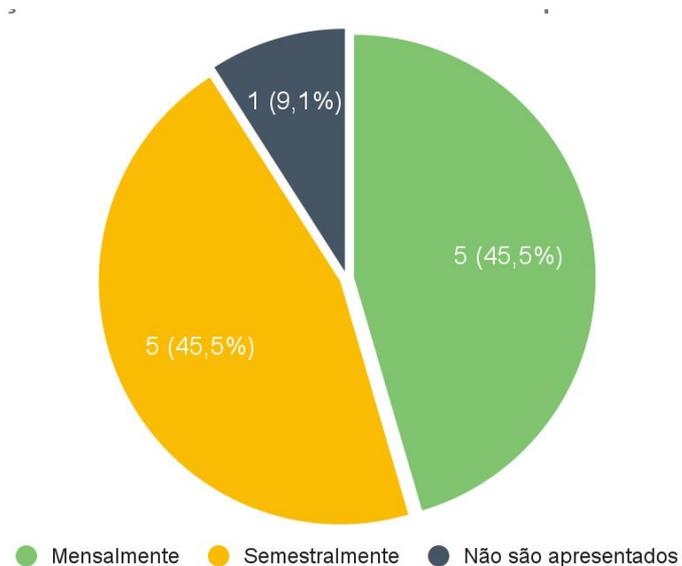
Com quais ferramentas ou mecanismos é realizada a coleta de opinião dos cidadãos?



São gerados indicadores com os dados coletados?



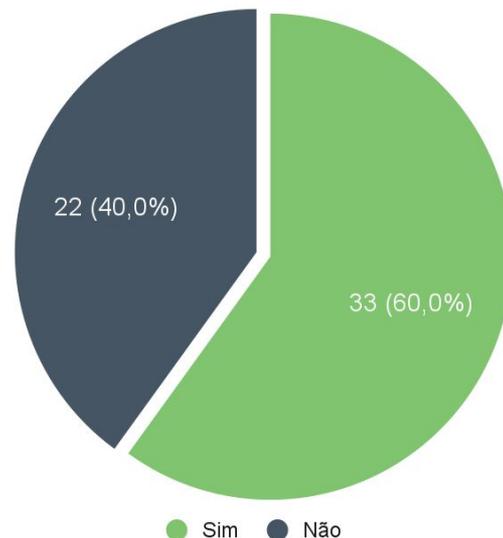
Esses indicadores da coleta de opinião são apresentados periodicamente para tomada de decisão?



Acessibilidade:

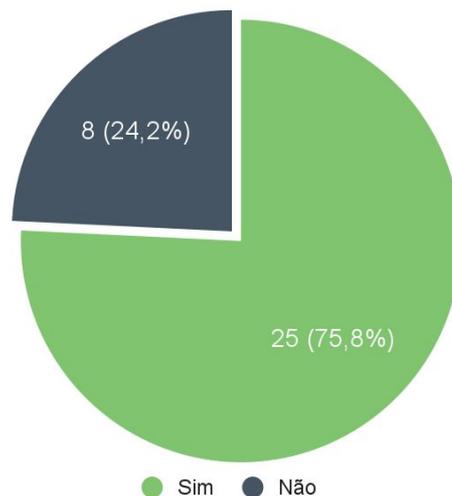
Condições adequadas para cidadãos com deficiência física e/ou intelectual, bem como grupos LGBTQIA+, indígenas, analfabetos entre outras necessidades específicas.

São adotadas medidas para garantir a acessibilidade dos diversos públicos na prestação de serviços?



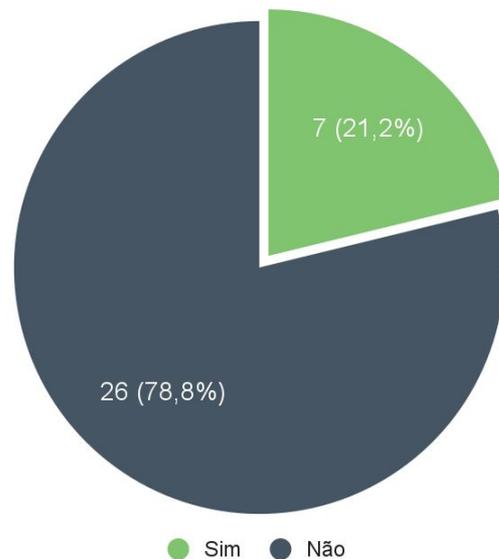
Existe a garantia de acessibilidade em atendimentos presenciais e parcialmente digitais?

Condições adequadas para cidadãos com deficiência física e/ou intelectual, bem como grupos LGBTQIA+, indígenas, analfabetos entre outras necessidades específicas.



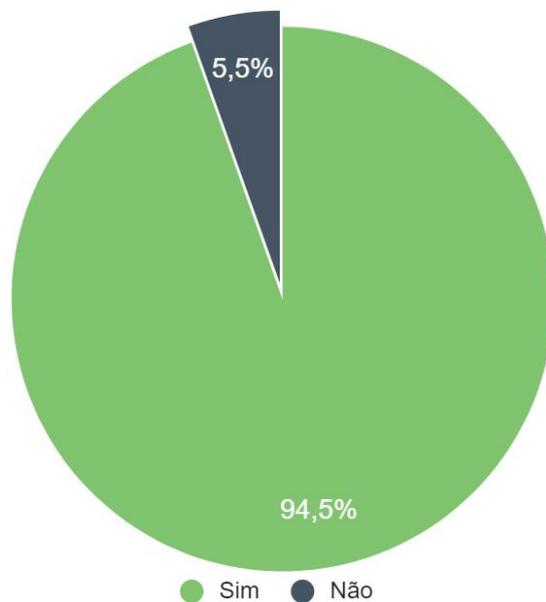
Existe a garantia de acessibilidade em atendimentos presenciais e parcialmente digitais?

Fazendo utilização de audiodescrição, UX/UI design, intérpretes de libras em produções audiovisuais, entre outras adaptações.



Conectividade

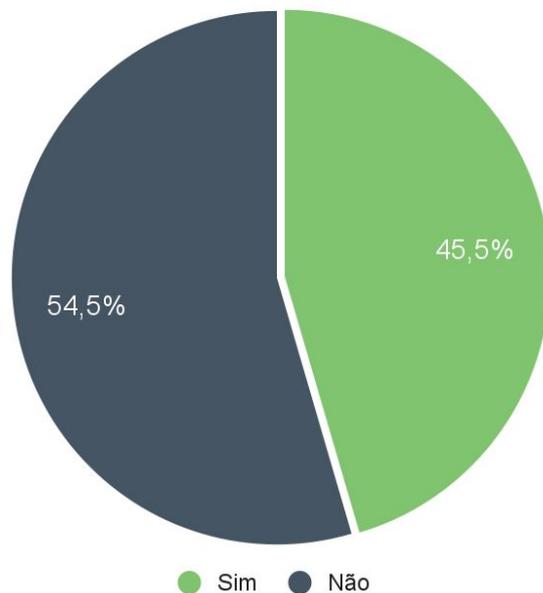
O cinturão digital é utilizado por este órgão/entidade?



80,8%

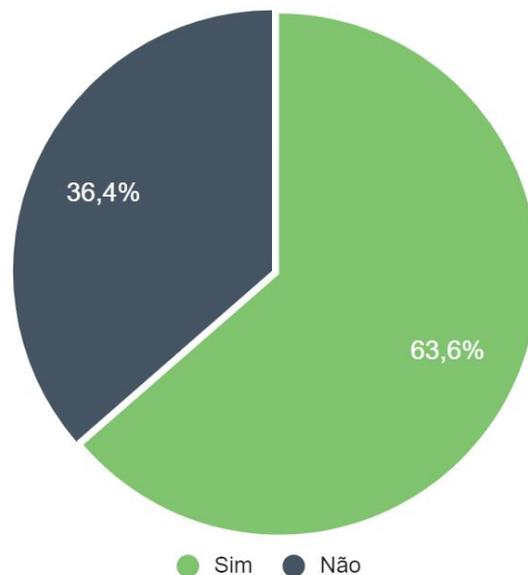
Órgãos/Entidades ofertam tem suas necessidades atendidas pelo Cinturão Digital

Existe link secundário para redundância?

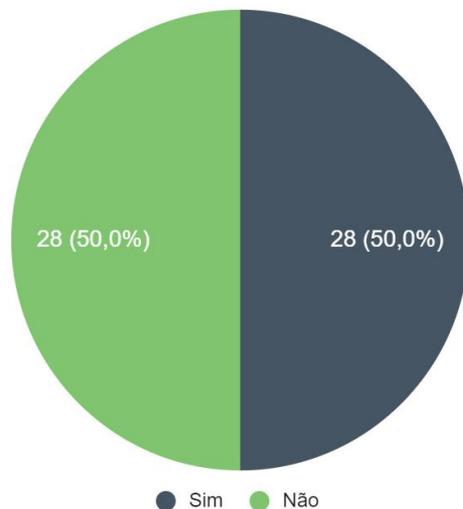


Inovação

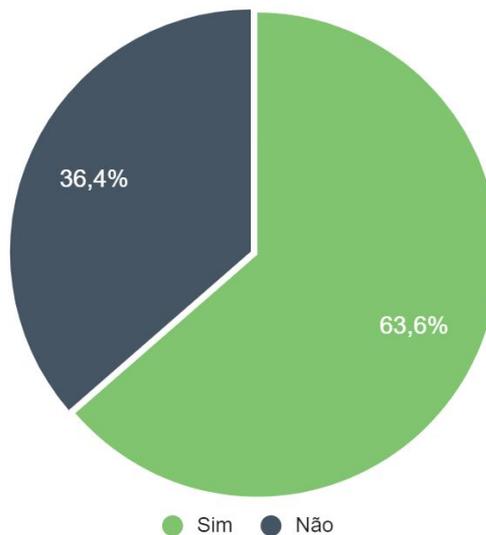
O órgão/entidade utiliza metodologias ágeis?



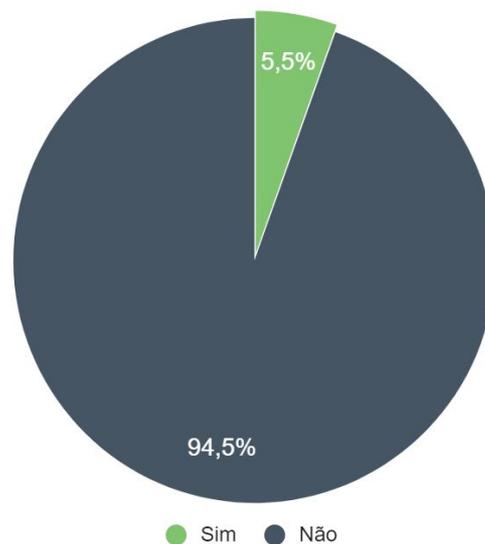
São utilizados mecanismos de Business Intelligence (BI) para monitoramento de informações pertinentes aos serviços prestados?



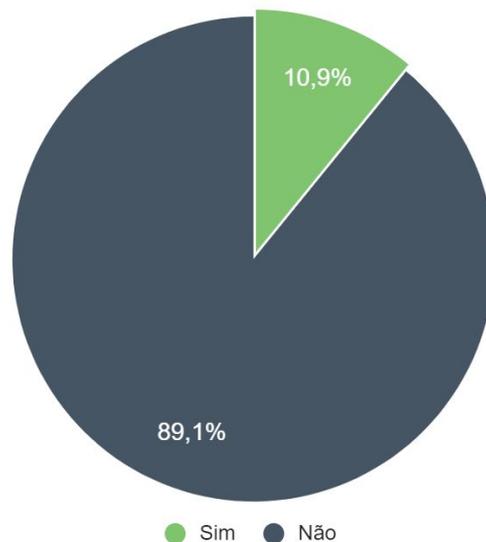
Utiliza mecanismos de Analytics para medir a interação com serviços digitais prestados?



Nesse órgão/entidade são utilizados mecanismos de Machine Learning para gerenciamento dos dados?



O órgão/entidade possui atendimento por Chatbot?



Robotização: Processo que envolve a substituição de tarefas outrora executadas por humanos, de forma que tais atividades passem a ser executadas por meio de robôs (Wikipédia)

51

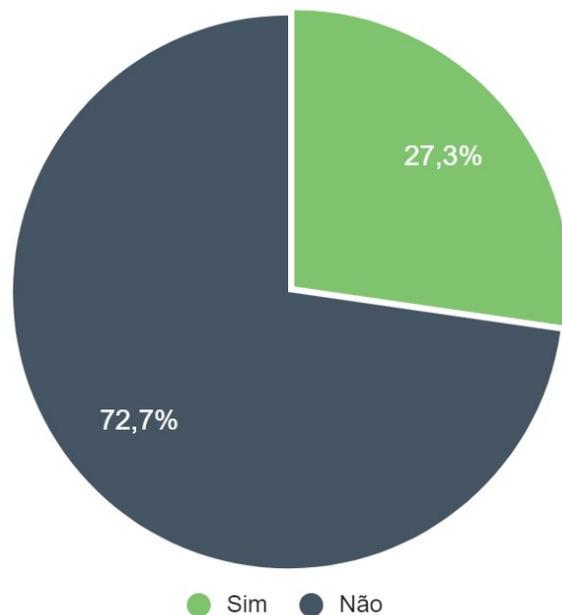
Serviços ofertados possui pelo menos uma etapa automatizada

12

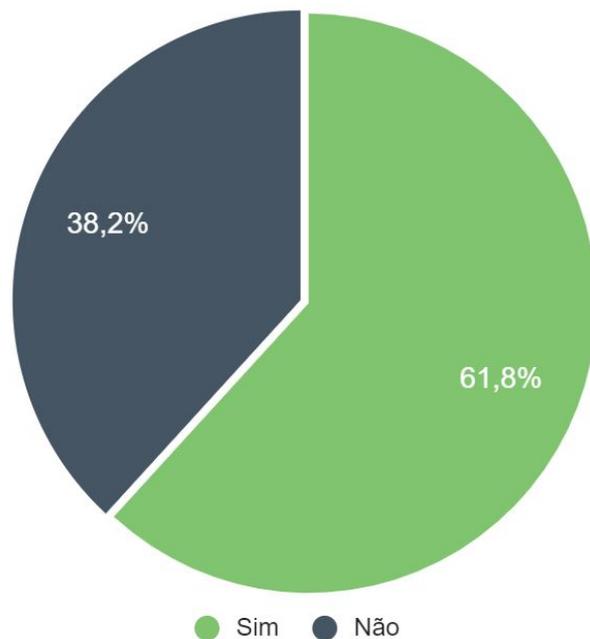
Órgãos/Entidades ofertam serviços com pelo menos uma etapa robotizada

Segurança da Informação

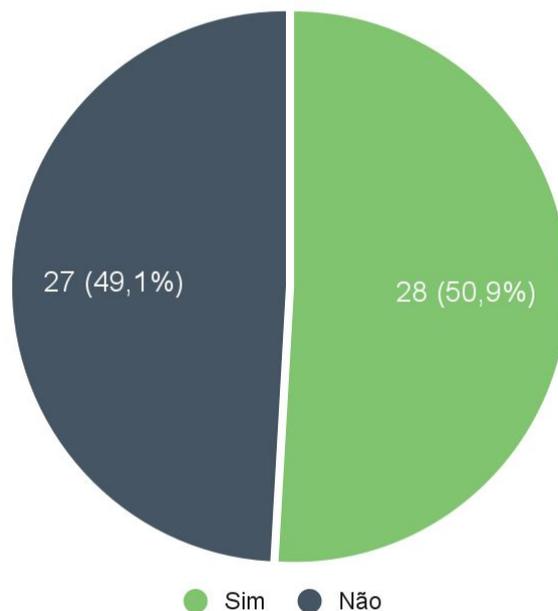
Há um protocolo definido para respostas de incidentes de Segurança da Informação?



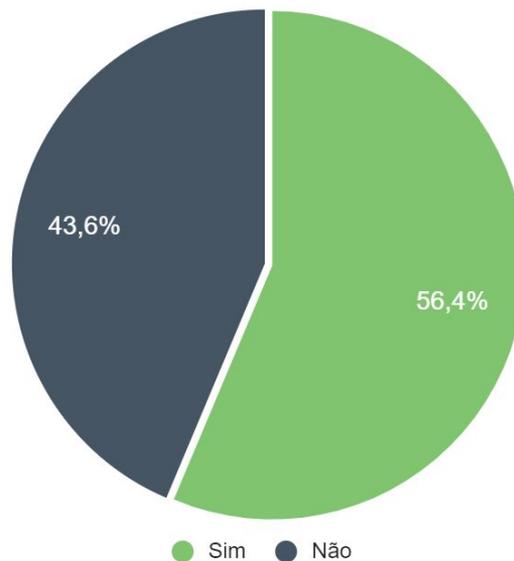
Existem mecanismos de monitoramento para detecção de ataques?



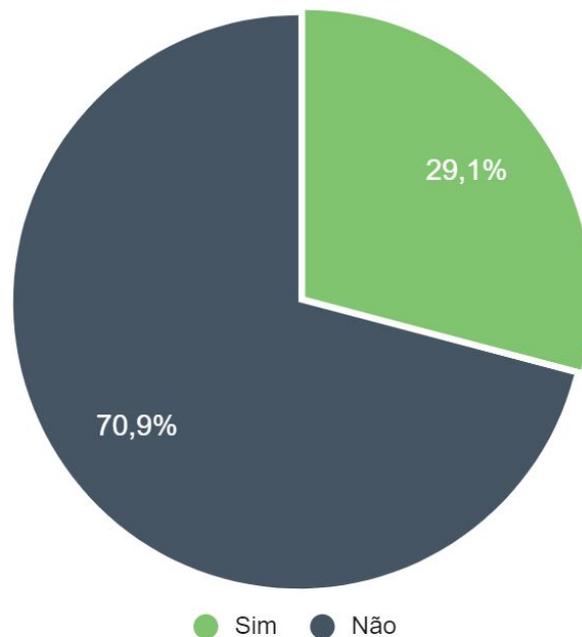
São realizados backups em nuvem dos dados do órgão/entidade periodicamente?



O órgão/entidade possui normativa interna própria regulamentando a Segurança da Informação, com base na política corporativa do Governo do Estado do Ceará?



Os processos digitalizados estão em conformidade com a LGPD?



Lições aprendidas e Feedbacks

Ranking da Transformação Digital



Órgão	Pontuação	Posição
DETRAN	58	1°
COGERH	38,75	2°
SESA	38,5	3°
ISSEC	38,5	3°
SSPDS	38	4°
Cegas	36,5	5°
SEDET	35,5	6°
Funceme	34,5	7°
ZPECE	34,5	7°
ADAGRI	33,5	8°

Órgão	Pontuação	Posição
SEFAZ	33,5	8°
SDA	32,5	9°
SEMACE	31	10°
CGE	30,5	11°
ESP	30	12°
Supesp	30	12°
Ceará Prev	29,75	13°
Ceasa	29	14°
Seduc	28,5	15°
Arce	28,5	15°

**Agradecemos
a sua
colaboração.**