

GUIA PRÁTICO

MODELO DE CUSTOS DE SERVIÇOS PÚBLICOS

Avaliação de impacto da política
de transformação digital
de serviços públicos.

Apresentação

Este é um Guia Prático de orientações para utilização do **Modelo de Custos de Serviços Públicos**, desenvolvido pela Secretaria de Governo Digital do Ministério da Economia - SDG/ME.

O ME desenvolveu modelo adaptado do conhecido **Standard Cost Model (SCM)**, ferramenta criada na Holanda na década de 90 para mensurar encargos administrativos que recaem sobre empresas decorrentes de medidas regulatórias impostas por agências estatais. O SCM é bastante difundido entre países da União Europeia e foi desenvolvido para ser um método consistente e flexível, que pode medir os impactos de só uma lei, de uma camada da legislação ou de sua totalidade. O modelo realiza essa tarefa quebrando uma regulação em diversos componentes, chegando ao nível de atividades individuais e medindo seus custos separadamente.

O Ministério da Economia adaptou o SCM para construir um modelo a ser aplicado no processo de transformação digital de serviços públicos. O modelo de SGD estima os custos do órgão ofertante com a provisão do serviço, os custos dos cidadãos em acessar o serviço e a aferição do investimento necessário para a transformação digital. Ou seja, tem-se um modelo que, em resumo, estima: a) os **custos do usuário unitário e do total de usuários antes e depois da transformação**; b) os **custos do órgão ofertante do serviço antes e depois da transformação**; e c) o **investimento necessário para promover a transformação do serviço**. Dessa forma, obtém-se uma mensuração de impacto da transformação digital através da comparação dos custos para o governo e os usuários dos serviços nos cenários antes e depois da digitalização.

O modelo vem sendo aplicado a uma série de serviços que utilizam alguma ferramenta ou metodologia oferecida pelo Ministério da Economia, além daqueles que empregam ferramentas próprias de automação do serviço. **Até janeiro de 2022, mais de 850 serviços tiveram seus custos e seu potencial de economia calculado** por meio do modelo da SGD.

Metodologia

A estimativa dos custos incorridos pelo governo na provisão dos serviços públicos, bem como pelos cidadãos para acessá-los, inicia-se com breve **questionário** aplicado aos gestores ou “donos” dos serviços. Busca-se levantar informações e dados que permitam apurar o potencial de economia gerado pela transformação digital através de algumas variáveis que serão descritas mais adiante nesse Guia. Recomenda-se que o respondente do questionário tenha bom conhecimento do serviço, dos recursos utilizados para sua oferta e do perfil e características típicas dos usuários.

Os dados obtidos no questionário são inseridos nas equações do modelo, que já contêm os **parâmetros utilizados para o cálculo de economia, e que foram previamente estabelecidos** a partir de fontes de pesquisa. A utilização do conjunto de parâmetros diminui por um lado a customização dos resultados de cada serviço, mas por outro lado possibilita a obtenção de medida de impacto mais célere, simples e com potencial de **escalabilidade**.

Os **principais parâmetros** utilizados hoje, que podem ser alterados com o aprofundamento de estudos sobre as fontes disponíveis, são:

VARIÁVEL	TRATAMENTO DADO	PARÂMETRO
Rendimento médio (RM) por mês	Foi utilizada a média da renda da população economicamente ativa dos estados no Brasil. A renda média do usuário em grande parte dos modelos realizados para os serviços em transformação utiliza as faixas de renda do IBGE. O enquadramento dos usuários típicos dos serviços depende da percepção dos gestores desses serviços.	<ul style="list-style-type: none"> - Até R\$ 2.000,00 - de R\$ 2.000,01 a R\$ 4.000,00; - de R\$ 4.000,01 a R\$ 10.000,00 - de R\$ 10.000,01 a R\$ 20.000,00 - acima de R\$ 20.000,01
Despesa média com terceirizados por mês (inclui vencimentos, encargos, etc.)	Foi utilizada a renda média dos profissionais terceirizados no país.	R\$ 2.810,98
Despesa média do servidor público por mês (inclui vencimentos, encargos, férias, 13º, etc.)	Foi utilizado dado de 2021 do Painel Estatístico de Pessoal (PEP) para aferir o vencimento médio do servidor na esfera pública federal.	R\$ 14.546,66
Custo de deslocamento (R\$)	Corresponde ao deslocamento casa-trabalho-casa, mensurado conforme os minutos gastos e precificado com base no dispêndio tarifário urbano. O valor é uma média nacional, considerando as capitais brasileiras	R\$ 12,64
Tempo de deslocamento (minutos)	Tempo médio de deslocamentos casa-trabalho-casa- região – Brasil (minutos). O valor é uma média nacional	63,08 min = 1,0513 hora
Custo do aluguel de imóvel comercial por metro quadrado (R\$)	Foram coletados dados relativos ao valor do metro quadrado do aluguel nas capitais do país. Obteve-se a média desses valores.	R\$ 37,56
Custo de armazenamento físico de papel (R\$)	Utilizou-se a métrica de custo do aluguel de imóvel comercial por metro quadrado. A quantidade de papel varia de acordo com a quantidade de documentos exigidos pelo serviço.	R\$ 37,56
Tempo despendido no atendimento presencial (minutos ou horas)	Esse tempo é mensurado desde a chegada do usuário até o despacho da burocracia para a solicitação do serviço.	30 minutos = 0,5 hora

VARIÁVEL	TRATAMENTO DADO	PARÂMETRO
Tempo despendido em acesso digital (minutos ou horas)	Tempo de acesso à internet mensurado para buscar informações, solicitar o serviço e receber o serviço	9 minutos = 0,15 hora
Tempo despendido em atendimento telefônico (minutos ou horas)	Tempo de atendimento telefônico mensurado para buscar informações, solicitar o serviço e receber o serviço	11 minutos e 30 segundos = 0,191 hora
Redução de tempo para busca de informações antes e depois da transformação (digital e telefônico) (minutos ou horas)	Tempo de acesso à internet e de atendimento telefônico antes e depois da transformação mensurado a partir da média da percepção dos gestores dos serviços com custos aferidos em 2018	Internet: 15 minutos = 0,25 hora (antes); 9 minutos = 0,15 hora (depois) Telefone: 15 minutos = 0,25 hora (antes); 11 minutos e 30 segundos = 0,191 hora (depois)
Redução de tempo de preenchimento de formulário antes e depois da transformação (minutos ou horas)	Tempo de preenchimento de formulário antes e depois da transformação mensurado a partir da média da percepção dos gestores dos serviços com custos aferidos em 2018	40 minutos = 0,66 hora (antes); 30 minutos = 0,5 hora (depois)
Tempo, preço e quantidade de papéis decorrentes da quantidade de documentos exigidos pelo serviço (tempo em horas, preço em reais e folhas por unidade)	Tempo, preço e quantidade aproximados decorrentes da quantidade de documentos exigidos pelo serviço, mensurados a partir da média da percepção dos gestores dos serviços com custos aferidos em 2018	Tempo em horas: Se ≥ 1 e $\leq 2 = 0,5$; se $\leq 4 = 1,5$; se $\leq 6 = 3$; se $> 6 = 6$ Preço em reais: Se ≥ 1 e $\leq 2 = 0,80$; se $\leq 4 = 1,60$; se $\leq 6 = 3,20$; se $> 6 = 4$ Quantidade de folhas de papel: Se ≥ 1 e $\leq 2 = 8$; se $\leq 4 = 20$; se $\leq 6 = 30$; se $> 6 = 50$

O modelo de custos pode também, para fins de maior customização, aprofundar as informações coletadas no questionário e, se possível, realizar **pesquisa com usuários típicos** dos serviços visando maior aproximação com a realidade, a partir do detalhamento de todas as etapas que o usuário tem de cumprir para usufruir do serviço em análise. Após o detalhamento, os órgãos deverão elaborar e aplicar, a uma amostra do público de usuários de seus serviços, um sucinto questionário que vise identificar, para cada etapa do serviço, o tempo e o custo de acordo com os canais utilizados em cada atividade.

O levantamento e a análise dessas informações subsidiarão o cálculo dos custos dos usuários dos serviços ofertados por cada órgão público.

Cálculo dos Custos do Usuário

Para o cálculo dos custos dos usuários, mapeia-se a jornada do usuário através de suas relações com a Administração Pública, desde a busca de informações sobre o serviço público de interesse, passando pela etapa de solicitação até o seu recebimento. As interações podem ocorrer por meio presencial, pela internet, por telefone ou pela via postal. O modelo contabiliza o tempo e os recursos despendidos pelos cidadãos em cada um destes canais, nas diferentes etapas necessárias para acessar os serviços públicos.

A seguir, indicam-se as etapas da jornada do usuário e os canais de interação com os respectivos parâmetros de custo e tempo utilizados pelo modelo. Ao final, apresenta-se a expressão matemática que demonstra como os parâmetros e as variáveis entram no cálculo dos custos dos usuários dos serviços públicos.

Etapa 1: Busca de Informações

Na etapa de *Busca de Informações* pelo usuário, o modelo identifica os canais de acesso à informação abaixo:

- Internet - "*int*" - (antes e depois da transformação)
- Balcão/presencial - "*bal*" - (antes e depois da transformação)
- Telefone - "*tel*" - (antes e depois da transformação)
- $\alpha = \{int, bal, tel\}$ = Internet, Balcão e Telefone

O gestor do serviço informa qual o percentual de busca é feito em cada canal.

Esse percentual é multiplicado pela demanda total do serviço, também informada pelo gestor, para encontrar o número total de buscas feito em cada canal (D_α).

O resultado é, em seguida, multiplicado pela renda média dos usuários do serviço (\bar{R}).

Na estimativa da renda média dos usuários do serviço, o Modelo de Custos utiliza as faixas de renda empregadas pelo IBGE. Esses valores são convertidos para representar a renda média em horas.

Por fim, multiplica-se o resultado dos passos anteriores pelo parâmetro de Tempo T_α , referente ao período médio despendido pelo usuário na atividade de "*Busca*" no canal α .

Essa expressão busca precificar o tempo gasto pelos usuários no canal α , utilizando-se, para isso, a renda média dos usuários e a demanda total de *Busca* pelo serviço feita através daquele canal. Trata-se, assim, de converter o tempo gasto pelo usuário em valor monetário.

Esse procedimento é realizado para todos os canais da etapa de *Busca* da jornada do usuário, antes e depois da digitalização.

Além de precificar o tempo dos usuários, o cálculo dos custos dos usuários também considera o preço de se realizar a etapa de "*busca*" em cada um dos canais.

Por exemplo, ao buscar informações presencialmente, o cidadão incorre no custo de deslocar-se até a agência ou repartição governamental, que pode corresponder ao preço das passagens de

transporte público (No deslocamento para obtenção de informações em balcão, o usuário também, obviamente, terá um custo em tempo, o qual será convertido em valores monetários, conforme explicado acima).

A parte da fórmula referente ao cálculo dos custos dos usuários da Sociedade com a atividade ou etapa de "Busca" é mostrada a seguir:

$$C_{Bus}^A = \sum_{\alpha}^3 D_{\alpha} \bar{R} \bar{T}_{\alpha} + \sum_{\alpha}^3 D_{\alpha} \bar{P}_{\alpha}$$

Onde:

- C_{Bus}^A é o custo da etapa "Busca" antes da transformação digital
- $\alpha = \{int, bal, tel\}$ = Internet, Balcão e Telefone
- D_{α} = Demanda total de Busca no canal α , que é calculada multiplicando-se a demanda total do serviço (D_{Total}) pelo percentual de utilização do canal α (Per_{α})
- \bar{T}_{α} é o tempo médio de Busca no canal α
- \bar{P}_{α} é o preço médio de Busca no canal α
- \bar{R} é a renda média estimada dos usuários do serviço (informada pelo gestor).
- Os parâmetros de tempo médio, \bar{T}_{α} , e preço médio, \bar{P}_{α} , de Busca para os canais $\alpha = \{int, bal, tel\}$, foram estimados - para antes e depois da transformação digital - nos seguintes valores, conforme quadro abaixo:

Antes da transformação digital

Tabela 1

Canais de Busca (α)	Parâmetros (antes)	
	Tempo - T (horas)	Preço - P (R\$)
Internet	0,25 ¹	0
Balcão	1,925*	12,64
Telefone	0,25 ²	0

¹ O parâmetro referente a tempo de Busca de Informações na internet antes da transformação digital (0,25 hora) foi estimado a partir da análise das informações de um conjunto de serviços que passaram pelo modelo de custos em 2018 e início de 2019.

² O parâmetro referente a tempo de Busca de Informações por telefone antes da transformação digital (0,25 hora) foi estimado a partir da análise das informações de um conjunto de serviços que passaram pelo modelo de custos em 2018 e início de 2019.

Depois da transformação digital

Tabela 2

Canais de <i>Busca</i> (α)	Parâmetros (depois)	
	Tempo - <i>T</i> (horas)	Preço - <i>P</i> (R\$)
Internet	0,15	0
Balcão	1,925	12,64
Telefone	0,191	0

Aplicando-se os parâmetros na fórmula para o custo de *Busca de informações* antes da transformação digital, tem-se:

$$C_{Bus}^A = \sum_{\alpha}^3 D_{\alpha} \bar{R} \bar{T}_{\alpha} + \sum_{\alpha}^3 D_{\alpha} \bar{P}_{\alpha} = \bar{R} [(D_{int} * \bar{T}_{int}) + (D_{bal} * \bar{T}_{bal}) + (D_{tel} * \bar{T}_{tel})] + (D_{int} * \bar{P}_{int}) + (D_{bal} * \bar{P}_{bal}) + (D_{tel} * \bar{P}_{tel}) = \bar{R} [(D_{int} * 0,25) + (D_{bal} * 1,95) + (D_{tel} * 0,25)] + (D_{int} * 0) + (D_{bal} * 12,64) + (D_{tel} * 0)$$

O valor de C_{Bus}^A é subtraído de C_{Bus}^D , que equivale ao custo das atividades de **Busca de Informação depois da transformação digital**. A expressão matemática de C_{Bus}^D é semelhante a C_{Bus}^A , isto é, as variáveis são as mesmas, apenas se referem a momentos diferentes, o que pode alterar seus valores e parâmetros.

Para as *Etapas 2 e 3, Solicitação dos serviços e Recebimento*, respectivamente, aplica-se processo semelhante ao descrito acima para a *Etapa 1*, isto é, calculam-se os custos para os usuários antes e depois da transformação digital, considerando os parâmetros e dados do questionário referentes a estas etapas específicas.

Custos do Governo

A fórmula elaborada para o cálculo dos custos do governo com a provisão dos serviços, antes e depois da transformação digital, baseia-se em três variáveis principais: *pessoal, papel e aluguel de espaço*. Também são considerados os custos com a manutenção da infraestrutura dos sistemas digitais que estão sendo implementados. **O modelo pressupõe, assim, que essas variáveis oferecem uma estimativa confiável para o impacto da digitalização nos gastos do Governo no âmbito dos serviços que estão sendo transformados.** Cada um dos elementos está inserido na fórmula da seguinte maneira:

Pessoal

A variável *Pessoal* é dividida em "Servidor" e "Terceirizado".

São coletadas informações sobre:

- Número de servidores (antes e depois da transformação)

- Número de terceirizados (antes e depois da transformação)
- Carga horária semanal média dedicada ao serviço em questão pelos servidores e pelos terceirizados.

A carga horária semanal média dedicada ao serviço por cada categoria de *Pessoal* (Servidor e Terceirizado) é dividida por 40 (horas). Obtém-se, assim, o percentual do tempo total dedicado ao serviço.

O percentual semanal de tempo dedicado ao serviço, por Servidores e Terceirizados, é multiplicado pelos seus respectivos salários médios (em horas).

O valor resultante é convertido em grandeza anual através da multiplicação por 160 (horas mensais) e, em seguida, por 12 (meses).

A seguir, uma ilustração da expressão descrita acima, que compõe a fórmula dos custos de Governo:

$$C_{fun}^A = [N_S^A * \left(\frac{T_S^A}{40horas}\right) * V_S * 160 horas * 12 meses] + [N_T^A * \left(\frac{T_T^A}{40 horas}\right) * V_T * 160 horas * 12 meses]$$

Onde:

- C_{fun}^A é o Custo de Pessoal antes da transformação digital
- N_S^A é o número de Servidores antes da transformação digital
- T_S^A é o tempo semanal médio em horas dedicado pelo Servidor ao serviço antes da transformação
- V_S é o vencimento médio do Servidor em horas, equivalente a R\$ 90,91³
- N_T^A é o número de Terceirizados antes da transformação digital
- T_T^A é o tempo semanal médio em horas dedicado pelo Terceirizado ao serviço antes da transformação
- V_T é o vencimento médio do Terceirizado em horas, correspondente a R\$ 17,59

Inserindo os parâmetros na fórmula de Custo de Pessoal:

$$C_{fun}^A = [N_S^A * \left(\frac{T_S^A}{40horas}\right) * 90,91 * 160 horas * 12 meses] + [N_T^A * \left(\frac{T_T^A}{40 horas}\right) * 17,59 * 160 horas * 12 meses]$$

O valor de C_{fun}^A é subtraído de C_{fun}^D , que equivale ao custo com **Pessoal depois da transformação digital**. A expressão matemática de C_{fun}^D é semelhante a C_{fun}^A , isto é, as variáveis são as mesmas, apenas se referem a momentos diferentes.

³ Fonte: Painel Estatístico de Pessoal <https://www.gov.br/economia/pt-br/aceso-a-informacao/servidores/servidores-publicos/painel-estatistico-de-pessoal>

Interação entre variáveis: *Pessoal e Aluguel de Espaço*

A variável *Pessoal* também apresenta interação na fórmula com a variável *Aluguel de Espaço*.

A relação das variáveis ocorre da seguinte forma: os servidores e terceirizados ocupam um espaço físico disponibilizado pelos órgãos e agências governamentais.

O Governo, por sua vez, aluga o espaço, ou deixa de receber o aluguel do imóvel (caso seja de sua propriedade, incorrendo em custos de oportunidade), para que os funcionários possam desempenhar o seu trabalho.

Segundo o *American Institute for Graphic Arts - AIGA* a fração ideal de espaço ocupado pelos funcionários em uma empresa ou órgão público seria de 15 m² (considerando aí o espaço de trabalho individual, corredores, espaços para reuniões, área de recepção, armazenamento, área de embalagem e transporte, espaço para livros e materiais de referência, banheiros e uma cozinha). Desse modo, ao abrigar um funcionário público em uma repartição, considerando a fração ideal, o Governo está incorrendo no valor de (15m² * custo do aluguel do m²) por servidor.

A expressão matemática que mostra a interação entre *Pessoal e Aluguel de Espaço* vai abaixo:

$$C_{funAl}^A = [(N_S^A * (\frac{T_S^A}{40horas})) + (N_T^A * (\frac{T_T^A}{40horas}))] * 15 m^2 * Pm^2 * 12 meses$$

Onde:

- C_{funAl}^A é o Custo de Aluguel do espaço ocupado pelos funcionários antes da transformação digital
- N_S^A é o número de Servidores antes da transformação digital
- T_S^A é o tempo semanal médio em horas dedicado pelo Servidor ao serviço antes da transformação
- N_T^A é o número de Terceirizados antes da transformação digital
- T_T^A é o tempo semanal médio em horas dedicado pelo Terceirizado ao serviço antes da transformação
- Pm^2 é o preço do metro quadrado, que consiste em R\$ 29,95⁴

Inserindo o parâmetro de preço do metro quadrado, a fórmula que demonstra a interação entre *Pessoal e Aluguel de Espaço* fica:

$$C_{funAl}^A = [(N_S^A * (\frac{T_S^A}{40horas})) + (N_T^A * (\frac{T_T^A}{40horas}))] * 15 m^2 * 29,95 * 12 meses$$

Novamente, o valor de C_{funAl}^A é subtraído de C_{funAl}^D , que equivale ao custo de aluguel do espaço ocupado pelos funcionários **depois da transformação digital**. A expressão matemática de C_{funAl}^D é semelhante a C_{funAl}^A , isto é, as variáveis são as mesmas, apenas se referem a momentos diferentes.

⁴ Fonte: <http://fipezap.zapimoveis.com.br/preco-medio-do-aluguel-residencial-tem-queda-real-de-9-em-2016-012017/> INDIECE FIPE ZAP DO ANO CORRENTE

Papel e Aluguel de Espaço

A variável de custos *Papel* está presente na fórmula dos custos de Governo através do gasto com o seu armazenamento.

Dessa forma, *Papel* entra no modelo de custos por meio de sua interação com a variável de *Aluguel do Espaço*.

O custo de armazenamento do papel utilizado em formulários, documentos, etc., consiste na área ocupado pelos arquivos, multiplicada pelo preço do metro quadrado.

A fórmula calcula o custo de se armazenar uma unidade de folha de papel. Isso é feito tomando uma estante que ocupa um metro quadrado, na qual podem ser colocadas 24 caixas com capacidade para armazenar 500 folhas cada.

Assim, divide-se o número de folhas de papel utilizadas para solicitar o serviço por 500 (capacidade de armazenamento de uma caixa), em seguida, divide-se por 24 (o número de caixas que um estante abriga), e multiplica-se o resultado pelo custo do espaço ocupado pela estante (equivalente a um metro quadrado).

O número de folhas de papel necessárias para solicitar o serviço é encontrado utilizando-se uma escala, criada para o modelo, que converte número de documentos em papéis.

A expressão matemática dos custos com a variável *Papel* é apresentada abaixo:

$$C_{Ar\ Papel}^A = [(D_{total} - SOL_{dig}^A) * (Q_{papel} / 500 / 24)] * 1\ m^2 * Pm^2$$

Onde:

- $C_{Ar\ Papel}^A$ é o Custo de armazenamento das folhas de papel antes da transformação digital
- D_{total} é a demanda total pelo serviço
- SOL_{dig}^A é a quantidade de solicitações, considerando a demanda total, feitas pela web antes da transformação digital
- Q_{papel} é a quantidade de folhas necessárias para solicitar o serviço. O número de folhas é encontrado a partir da quantidade de documentos necessários para pedir o serviço através de uma escala de conversão
- Pm^2 é o preço do metro quadrado, que equivale a R\$ 29,95

Inserindo o parâmetro de preço do metro quadrado, a fórmula matemática do custo de armazenamento de papel será:

$$C_{Ar\ Papel}^A = [(D_{total} - SOL_{dig}^A) * (Q_{papel} / 500 / 24)] * 1\ m^2 * 29,95$$

Consolidação da expressão para Custos de Governo

O cálculo dos custos de Governo é feito consolidando as expressões para as variáveis de *Pessoal*, *Papel* e *Aluguel de Espaço*, antes e depois da transformação digital. Caso os custos tenham-se reduzido com a digitalização, a expressão abaixo, referente à Economia de Governo (*EGov*) será positiva, e vice-versa (se os custos de governo aumentaram, o resultado será negativo).

$$EGov = (C_{fun}^A - C_{fun}^D) + (C_{funAl}^A - C_{funAl}^D) + (C_{Ar\ Papel}^A) - C_{infr}$$

Onde:

- C_{fun}^A é o Custo de Pessoal antes da transformação digital
- C_{fun}^D é o Custo de Pessoal depois da transformação digital
- C_{funAl}^A é o Custo de Aluguel do espaço ocupado pelos funcionários antes da transformação digital
- C_{funAl}^D é o Custo de Aluguel do espaço ocupado pelos funcionários depois da transformação digital
- $C_{Ar\ Papel}^A$ é o Custo de armazenamento das folhas de papel antes da transformação digital
- C_{infr} é o Custo da Infraestrutura para realizar a transformação digital

Questionário do Modelo de Custos

Considerando a necessidade de analisar o impacto da política de transformação digital que ganhou escala no ano de 2019, a estratégia de análise de custos precisou adaptar a forma de obtenção de informações. Foi desenvolvido no início daquele ano, questionário que resumisse as perguntas necessárias para a montagem do modelo.

A ferramenta utilizada para a obtenção das informações é o **Lime Survey** (open source). As perguntas essenciais encaminhadas aos gestores podem ser observadas a seguir:

1. A **qual instituição** você pertence?
2. Informe o **nome do serviço** que será avaliado nessa pesquisa.
3. O serviço é oferecido a pessoas físicas, jurídicas ou ambas?
4. Qual é a estimativa do **volume anual de solicitações** do serviço?
5. No caso de transformação digital, que **tipo de solução digital** atenderia melhor ao seu serviço?

a) Formulário de entrada padrão

b) Fluxo customizado

c) Fluxo customizado com integração com sistema já utilizado no âmbito do serviço

d) Solução Própria

e) Peticionamento SEI

6. Estime os **percentuais de utilização** de cada canal em que o usuário **busca informações**, faz a **solicitação** e recebe a **entrega** do serviço **atualmente**.
- 6-A. **Após a transformação digital do serviço**, estime os **percentuais de utilização** de cada canal em que o usuário **buscaria informações**, faria a **solicitação** e receberia a **entrega** do serviço.
7. De forma estimada, qual seria a **renda média mensal do usuário típico** do serviço?
8. Quantos **dias**, em média, o usuário espera até a efetiva entrega do serviço?
- 8-A. **Após a transformação digital do serviço**, estime quantos **dias**, em média, o usuário esperaria até a efetiva entrega desse serviço.
9. **Quantos documentos** devem ser apresentados pelo usuário ao longo do processo de obtenção do serviço?
- 10-A. **Após a transformação digital do serviço**, estime **quantos documentos** deverão ser apresentados pelo usuário ao longo do processo de obtenção do serviço.
11. Indique **quantos colaboradores** se dedicam a ofertar o serviço e qual é a **carga horária semanal média** de cada um deles dedicada à oferta do serviço **atualmente**.
- 11-A. **Após a transformação digital do serviço**, estime **quantos colaboradores** se dedicariam a ofertar esse serviço e sua **carga horária semanal média** dedicada à oferta desse serviço.
- 11-B. Estime **quantos colaboradores** se dedicariam à **transformação digital do serviço** e a **carga horária semanal média** deles **dedicada à transformação**.

As respostas recebidas são tratadas pela Secretaria de Governo Digital em base de dados para identificação de possíveis inconsistências. A base de tratamento é também repositório do modelo de custos com suas respectivas fórmulas e parâmetros. Caso não haja problemas, **os resultados são dispostos em painel, publicados e apresentados para controle do processo de transformação digital**.

Após a aferição e validação dos custos relacionados ao órgão (antes e depois), do investimento necessário para a transformação e dos custos do conjunto de usuários pré e pós transformação, obtém-se a estimativa de **valor público gerado e de prazo de retorno do investimento**.

A aplicação do Modelo de Custos permite, portanto, aos gestores públicos uma visão real dos custos que sobrecarregam o usuário que vão além das taxas cobradas pelo serviço. Essa nova percepção **pode induzir a implementação de melhorias visando a simplificação da prestação do serviço e a consequente diminuição dos custos do usuário**.