

RELATÓRIO DE STATUS DE EXECUÇÃO DE COMPROMISSO

RESUMO DO COMPROMISSO

DATA DO RELATÓRIO	COMPROMISSO	PREPARADO POR
16 de novembro de 2017	Realizar inventário dos serviços do Poder Executivo Federal e implementar avaliação por meio de mecanismos de satisfação, priorizando serviços para melhoria	Joelson Vellozo Jr.

ÓRGÃO RESPONSÁVEL E ENTIDADES PARTICIPANTES

Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão (Coordenador)
Ministério da Transparência, Fiscalização e Controladoria-Geral da União
Secretaria de Governo da Presidência da República
Agência Nacional de Telecomunicações
Proteste
ReclameAqui
Microsoft
Idec
MariaLab

MARCOS EXECUTADOS

1. Plataforma para inventário e metodologia, com manual, sobre como fazer isso.

Status: o Portal de Serviços do Governo Federal (www.servicos.gov.br) já existe. Os serviços estão sendo recadastrados, em função dos primeiros resultados do “Censo de Serviços Públicos Federais”, com o apoio da Escola Nacional de Administração Pública – ENAP. O prazo para conclusão é dezembro de 2017 e tanto a metodologia, quanto a sistemática de atualização regular dos dados já estão em elaboração, em parceria com a OGU.

2. Definição do escopo do conteúdo da avaliação.

Status: proposta apresentada após validação com parceiros no projeto e teste piloto realizado em parceria com o Metrô-DF.

3. Definição da estratégia de avaliação de satisfação no governo federal.

Status: a estratégia foi apresentada. São componentes dela: o modelo de avaliação, a definição de atores e seus papéis na gestão desta avaliação, a eventual revisão de regulamentos, a implantação de soluções tecnológicas.

4. Órgãos incluírem as informações no Portal.

Status: os resultados do Censo servirão para uma primeira inserção dos serviços no Portal. Esta ação já está em curso e estará concluída ao final do Censo, em Dezembro de 2017.

5. Outros marcos: sem resultados até aqui.

RESUMO DO STATUS / AVALIAÇÃO DA QUALIDADE

Os prazos estão sendo observados e as atividades estão transcorrendo bem.

VISÃO GERAL DO MARCO / PRAZOS

ENTREGAS	% CONCLUSÃO	DATA DE CONCLUSÃO	RESPONSÁVEL	OBSERVAÇÕES
1. Plataforma para inventário e metodologia, com manual, sobre como fazer isso.	100%	15 de março de 2017	SEGES/ENAP	Parte do compromisso, referente ao Censo de Serviços, inevitavelmente se encerrará no final do ano.
2. Definição do escopo do conteúdo da avaliação.	100%	29 de março de 2017	SEGES/SETIC/OGU	Escopo definido e proposta apresentada ao grupo.
3. Realizar levantamento e análise de requisitos de funcionalidade para implantação de mecanismos de avaliação no Portal de Serviços	100%	31 de maio de 2017	SEGES/SETIC/OGU	Requisitos discutidos e validados com a OGU.
4. Órgãos incluam as informações no Portal.	70%	29 de dezembro de 2017	SEGES/SETIC/ENAP	O Censo ainda está em curso e ele é quem nos garantirá a inserção completa das informações de serviço no Portal.
5. Disponibilizar interface aberta de consulta a dados sobre serviços.	0%	28 de fevereiro de 2018		Será iniciada após a conclusão do Censo, em dezembro de 2017.
6. Divulgação em sites oficiais e em bases de dados das organizações da sociedade civil	0%			Será iniciada após a conclusão do Censo, em dezembro de 2017.

7. Disponibilizar mecanismo de avaliação pelo usuário e divulgar resultados	50%	15 de dezembro de 2017	SEGES/SETIC	O Portal já tem disponível a avaliação das informações dos serviços. Temos comparado já os resultados mês a mês. As avaliações de “pós-serviço” deveriam começar a ser utilizadas em outubro, mas houve atraso na implementação no primeiro serviços digitalizado. Novo prazo: 15/12.
8. [Novo] Construção da “Base Nacional de Serviços Públicos”	0%	29 de junho de 2018	SEGES/SETIC	Projeto em fase de definição de escopo. Parceria com a SETIC/MP.

RISCOS E PROBLEMAS / SOLUÇÕES A SEREM TOMADAS

PROBLEMA	CAUSA	SOLUÇÃO
Participação da sociedade civil	Falta de participação	Mobilização via CGU/OGP

CONCLUSÕES/RECOMENDAÇÕES/OBSERVAÇÕES/ NECESSIDADE DE REPLANEJAMENTO

O maior destaque, a esta altura da execução do projeto, é a necessidade de envolvimento de parceiros pouco engajados, tais como Proteste, Reclame Aqui, Idec etc. O *know-how* deles seria muito útil para o projeto.