

## RELATÓRIO DE STATUS DE EXECUÇÃO DE COMPROMISSO

### RESUMO DO COMPROMISSO

DATA DO RELATÓRIO	COMPROMISSO	PREPARADO POR
9 de fevereiro de 2018	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 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](http://www.servicos.gov.br)) já existe. Com o Censo de serviços, realizado com o apoio da Escola Nacional de Administração Pública – ENAP, já recadastramos 870 serviços e, até o final de fevereiro, teremos todos os serviços cadastrados. Houve, portanto, atraso de dois meses no prazo de conclusão original, que era dezembro de 2017.

**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: em um primeiro momento, todas as informações do Censo estão sendo catalogadas diretamente pelo Ministério do Planejamento no Portal de Serviços.

**5. Outros marcos: sem resultados até aqui.**

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

## VISÃO GERAL DO MARCO / PRAZOS

ENTREGAS	% CONCLUSÃO	DATA DE CONCLUSÃO	RESPONSÁVEL	OBSERVAÇÕES
<b>1. Plataforma para inventário e metodologia, com manual, sobre como fazer isso.</b>	100%	15 de março de 2017	SEGES/ENAP	A Plataforma já existe. Ainda está pendente a inserção de todos os serviços identificados no Censo, o que deve acontecer até o final de fevereiro de 2018.
<b>2. Definição do escopo do conteúdo da avaliação.</b>	100%	29 de março de 2017	SEGES/SETIC/OGU	Escopo definido e proposta apresentada ao grupo.
<b>3. Realizar levantamento e análise de requisitos de funcionalidade para implantação de mecanismos de avaliação no Portal de Serviços</b>	100%	31 de maio de 2017	SEGES/SETIC/OGU	Requisitos discutidos e validados com a OGU.
<b>4. Órgãos incluam as informações no Portal.</b>	70%	28 de fevereiro de 2018	SEGES/SETIC/ENAP	O Censo ainda está em curso e ele é quem nos garantirá a inserção completa das informações de serviço no Portal.
<b>5. Disponibilizar interface aberta de consulta a dados sobre serviços.</b>	100%	15 de janeiro de 2018		O Painel de Monitoramento de serviços do Portal de serviços existe desde 15 de janeiro de 2018.

6. <b>Divulgação em sites oficiais e em bases de dados das organizações da sociedade civil</b>	0%			Ainda precisa ser iniciada, após a reformulação do Portal de serviços, prevista para acontecer em março de 2018.
7. <b>Disponibilizar mecanismo de avaliação pelo usuário e divulgar resultados</b>	100%	19 de janeiro de 2018	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” entraram no ar com o primeiro serviço digitalizado no Portal, em janeiro de 2018.
8. <b>[Novo] Construção da “Base Nacional de Serviços Públicos”</b>	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.