

## RELATÓRIO DE STATUS DE EXECUÇÃO DE COMPROMISSO

### RESUMO DO COMPROMISSO

DATA DO RELATÓRIO	COMPROMISSO	PREPARADO POR
22 de junho 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, 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](http://www.servicos.gov.br)) já existe. Com o Censo de serviços, realizado com o apoio da Escola Nacional de Administração Pública – ENAP, já foi possível recadastrar todos os 1740 serviços identificados

**2. Definição do escopo do conteúdo da avaliação.**

Status: proposta construída, em parceria com a Ouvidoria-Geral de União.

**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: o Ministério do Planejamento fez a inclusão das informações a partir do Censo e, agora, os órgãos deverão realizar as atualizações das informações de seus 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 e todos os serviços identificados no Censo já foram catalogados.
<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 incluem as informações no Portal.</b>	100%	28 de fevereiro de 2018	SEGES/SETIC/ENAP	Informações já incluídas pelo MP a partir do Censo. Órgãos devem atualizá-las a partir de agora.
<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.
<b>6. Divulgação em sites oficiais e em bases de dados das organizações da sociedade civil</b>	50%			Com o lançamento do novo Portal, houve campanhas em redes sociais e

				<p>outros meios sobre o Portal e o conteúdo de serviços disponível. Ainda precisa ser iniciada a divulgação deste conteúdo em bases de dados das organizações, mas todas elas já podem consultar e extrair dados do Painel de Monitoramento de Serviços disponível no Portal.</p>
<p><b>7. Disponibilizar mecanismo de avaliação pelo usuário e divulgar resultados</b></p>	100%	19 de janeiro de 2018	SEGES/SETIC	<p>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.</p>
<p><b>8. [Novo] Construção da “Base Nacional de Serviços Públicos”</b></p>	100%	29 de junho de 2018	SEGES/SETIC	<p>Base Nacional de Serviços está construída e, agora, passará a ser “povoada” com os dados de serviços, sendo vários deles já disponíveis: dados dos serviços do Portal, manifestações de ouvidoria, entre outros.</p>

#### 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.