

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) 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 |
|---|-------------|-------------------------|------------------|--|
| 1. Plataforma para inventário e metodologia, com manual, sobre como fazer isso. | 100% | 15 de março de 2017 | SEGES/ENAP | A Plataforma já existe e todos os serviços identificados no Censo já foram catalogados. |
| 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 incluem as informações no Portal. | 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. |
| 5. Disponibilizar interface aberta de consulta a dados sobre serviços. | 100% | 15 de janeiro de 2018 | | O Painel de Monitoramento de serviços do Portal de serviços existe desde 15 de janeiro de 2018. |
| 6. Divulgação em sites oficiais e em bases de dados das organizações da sociedade civil | 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>7. Disponibilizar mecanismo de avaliação pelo usuário e divulgar resultados</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>8. [Novo] Construção da “Base Nacional de Serviços Públicos”</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.