

MEMÓRIA DE REUNIÃO – COMPROMISSO 10

INFORMAÇÕES GERAIS:

1. **Pauta:** 4ª Reunião de Monitoramento
2. **Data:** 02.08.2018
3. **Local:** CGU, Brasília – sala 412.

PARTICIPANTES

1. **Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão**
 - a. Joelson Vellozo
2. **Ouvidoria-Geral da União (CGU)**
 - a. Marcos
3. **Secretaria de Governo**
 - a. Telma Tanno
4. **Equipe de Monitoramento**
 - a. Aureliano Junior
 - b. Tamara Bakuzis
 - c. Giovana Bertolini

TÓPICOS ABORDADOS

- Apresentar o balanço de atividades do semestre.
- Revisitar os marcos e seus respectivos prazos de execução.

DESENVOLVIMENTO

A pedido de monitoramento da CGU, o coordenador do compromisso fez um relato sobre o status de execução do compromisso. Avaliou que o compromisso teve um bom nível de desempenho, graças, principalmente, ao alto grau de priorização e de articulação governamental realizadas. Segundo ele, a iniciativa tornou possível não somente a catalogação dos serviços públicos federais em um único portal, mas também a disponibilização de ferramenta de avaliação para que cidadãos e empresas pudessem oferecer feedback da prestação realizada. Além disso, a realização de levantamento e análise de requisitos de



funcionalidade para implantação de mecanismos de avaliação no Portal de Serviços apoiou a construção dos módulos (ferramentas) de avaliação de serviços e, em 15 de janeiro de 2018, foi lançado o Painel de Monitoramento do Portal. Os indicadores e dados apresentados são “consumíveis” por API por qualquer entidade, pública ou privada, que tenha interesse na informação. Organizações interessadas podem, inclusive, consultar e extrair dados.

Para o lançamento do novo Portal e divulgação do conteúdo de serviços disponíveis, o coordenador do compromisso informou que foram realizadas campanhas em redes sociais e outros meios de comunicação. Por fim, a Base Nacional de Serviços foi construída e passaria a ser alimentada com os dados de serviços, estando vários deles já disponíveis.

Quanto aos desafios do processo, o coordenador destacou que a maior dificuldade foi conseguir o engajamento dos órgãos, uma vez que eles são muito receosos em relação à possível perda de espaço individual em detrimento de soluções centralizadas e padronizadas. Em relação a isso, afirmou que o principal aprendizado foi o de desenvolver soluções (ferramentas e metodologias) focadas no órgão público usuário com clara explicitação dos benefícios da adoção por parte deles, destacando vantagens econômicas e de produtividade.

Por fim, disse que já era possível ressaltar que, para além dos marcos previstos para o compromisso, o grande legado da ação e do projeto da Plataforma de Cidadania Digital foi colocar em discussão a aplicação do princípio de que o maior especialista em serviços públicos é o usuário.

ENCAMINHAMENTOS

- Com execução praticamente finalizada, o coordenador do compromisso afirmou que implementaria as ações pendentes até o período de conclusão do 3º Plano de Ação Nacional.