

Anexo I - LEVANTAMENTO DE SERVIÇOS PÚBLICOS DE ATENDIMENTO

O que é?

O Governo Federal, com a coordenação do Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão e o apoio da Casa Civil da Presidência da República e a Escola Nacional de Administração Pública, está realizando um levantamento dos serviços públicos de atendimento oferecidos por órgãos e entidades da administração direta e indireta (*exceto empresas públicas e sociedades de economia mista*) do Poder Executivo. O Levantamento tem como principais objetivos sistematizar informações como a natureza e o número de etapas do serviço, a quem se destina, documentos necessários, quantidade de interações com o usuário e estágio de digitalização do serviço.

Por quê?

Obter um retrato atualizado do catálogo de serviços públicos federais viabiliza não apenas a **informação mais completa para os usuários dos serviços**, mas também permite aprimorar o entendimento sobre **as necessidades ou obstáculos dos órgãos para uma melhor prestação do serviço** (exemplos: ferramentas para a digitalização, para a simplificação ou para o relacionamento com o usuário – SMS, *Callcenter*, *Chatbots*).

Esta iniciativa está alinhada com o Decreto-Cidadão (6.932/09), que institui a Carta de Serviços ao Cidadão e se relaciona com o Decreto nº 8.936, de 19 de dezembro de 2016, que institui a Plataforma de Cidadania Digital no âmbito dos órgãos e entidades do Poder Executivo Federal e estabelece um canal único e integrado do Governo Federal para a disponibilização de informações, solicitação eletrônica e acompanhamento de serviços públicos.

A Plataforma de Cidadania Digital tem como finalidade: i) permitir ao cidadão e a empresas a solicitação e o acompanhamento dos serviços públicos por meio digital, sem a necessidade de atendimento presencial, inclusive por meio de dispositivos móveis; ii) ser o portal único de acesso a informações e de prestação direta de serviços públicos; iii) simplificar as solicitações, com foco na experiência do usuário do serviço; iv) dar transparência à execução dos serviços e permitir o monitoramento dos serviços públicos por parte da sociedade; e v) promover a atuação integrada entre órgãos e entidades envolvidos na prestação dos serviços públicos.

Cabe ressaltar, contudo, que a Plataforma de Cidadania Digital não compete com ou substitui os serviços já digitais oferecidos por órgãos como a Receita Federal, Ministério da Educação ou o SUS. O papel da Plataforma é concentrar para a população o acesso às informações sobre os serviços oferecidos e promover a prestação direta deles por meio digital. Entendemos que este canal único de contato facilitará a vida do cidadão e empresas que necessitam utilizar os serviços do Governo Federal, eliminando o uso desnecessário de intermediários e funcionando como porta de entrada única para os usuários de serviços públicos.

Para Quê?

O Levantamento dos Serviços Públicos de Atendimento é o primeiro estágio para a implantação da Plataforma de Cidadania Digital. Ele permitirá diagnosticar, com mais

precisão, os desafios de simplificação e de digitalização dos serviços públicos federais. O Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão já está desenvolvendo ferramentas que, a partir do diagnóstico realizado, apoiarão os órgãos e entidades da administração pública federal a oferecer serviços mais simples, digitais e econômicos.

Além disso, o Decreto nº 8.936, que institui a Plataforma de Cidadania Digital, prevê que, após 90 dias após sua publicação, os órgãos tenham um plano de integração dos seus serviços à plataforma, um processo que deve ser concluído em até 18 meses.

Para a realização deste plano, é passo anterior e fundamental a correta identificação dos serviços públicos a serem priorizados no processo obrigatório de integração à Plataforma.

Adicionalmente, **os órgãos deverão, em até 12 meses após a publicação do Decreto, apresentar todos os seus serviços no Portal.** Nesse sentido, o Levantamento ajudará os órgãos a acelerar este processo.

Para Quem?

Todos os órgãos e entidades da **Administração Pública Federal**, direta e indireta, exceto empresas públicas e sociedades de economia mista.

O que será catalogado pelo Levantamento?

Para fins de realização do Levantamento, entende-se **Serviço Público** como a ação dos órgãos e das entidades da administração pública federal para atender, direta ou indiretamente, às demandas da sociedade relativas a exercício de direito ou a cumprimento de dever.

Este levantamento, no entanto, não registrará todas as áreas, serviços e atividades prestadas pela Administração Pública Federal. Utilizamos um recorte específico, focado nos Serviços Públicos de Atendimento, compreendidos como processos normatizados que realizam a entrega de um produto ou benefício a um usuário final, diretamente ou por meio de intermediários, a partir de uma ou mais interações entre Poder Público e usuários. Usuários são pessoas físicas e jurídicas, de direito público ou privado, que demandam o serviço público do Estado, tais como cidadãos, empresas, associações e cooperativas. Os intermediários são os entes parceiros do órgão corresponsáveis pela prestação do serviço tais como estados, municípios, organizações da sociedade civil, entidades de representação e órgãos da própria União. Interações são entendidas como os momentos de contato entre o Poder Público e os usuários na prestação do serviço, como agendamento, apresentação da demanda, entrega de documentos, etc.

Em termos práticos, o processo de prestação do serviço público é decorre de uma **interação**, presencial ou não, entre o usuário e a instituição pública, com vistas a processar uma solicitação e a gerar uma entrega específica ao usuário. Esta interação tem as seguintes características:

- a) **Individualização:** Há sempre um usuário final individualizado, sendo ele um uma pessoa física ou jurídica de direito público ou privado. Não são examinados direitos difusos;
- b) **Impacto:** Acarreta uma mudança entre a situação anterior e posterior ao serviço do usuário;

- c) **Competência:** É um processo relacionado à atividade-fim da instituição, diretamente ligado à sua área de atuação;
- d) **Interação:** Envolve interação da instituição pública com o usuário, ou seu representante, por meio de um canal de atendimento (seja ele presencial ou não);
- e) **Suficiência:** Seja completo e suficiente, ou seja, alcance a entrega do produto ou serviço pretendido pelo usuário ao início do processo, sem a necessidade de complementação por processos posteriores; e
- f) **Finalidade:** Tenha como objeto a garantia de um direito ou a prestação de um dever.
- g) **Padronização:** O serviço segue um processo normativo pré-determinado.
- h) **Governança:** O serviço é definido por um órgão responsável que define regras e procedimentos do processo de prestação, mesmo que não o execute diretamente.

Perguntas mais frequentes sobre o Levantamento de Serviços Públicos

1. Quando um serviço é prestado por mais de um órgão, quem deve incluí-lo no Levantamento?

R: O órgão que tem a capacidade de alterar o processo e os requisitos de prestação do serviço. É importante notar que nem sempre quem **presta diretamente** o serviço é o seu “dono”. O processo de inscrição no Cadastro de Pessoa Física (CPF), por exemplo, pode ser feito nas agências dos Correios, do Banco do Brasil ou da Caixa Econômica Federal, mas nenhuma destas entidades tem autonomia para mudar as regras relativas ao CPF, como o fato de que uma pessoa só poder ter um CPF, os documentos necessários para fazer o cadastro, etc. Quem tem esta autonomia é a Secretaria da Receita Federal do Ministério da Fazenda e, portanto, a inscrição no CPF é um serviço público prestado pelo Ministério da Fazenda com a **execução parcialmente terceirizada** aos Correios, à CEF e ao Banco do Brasil. Será o Ministério da Fazenda quem incluirá este serviço no Levantamento e em sua Carta de Serviços.

2. Meu órgão define as regras do serviço, mas outro realiza todo o processo de atendimento ao usuário. Devo incluir tal serviço no Levantamento?

R: Sim. Como afirmado na resposta acima, o “dono” do serviço público de atendimento é o órgão com autonomia para alterar suas regras e requisitos, e não necessariamente o prestador direto. Mesmo que um órgão execute 100% do atendimento do serviço junto à sociedade, se ele não tiver esta autonomia, então o serviço não deverá ser introduzido no Levantamento e tampouco na Carta de Serviços do órgão.

3. Meu órgão tem serviços públicos que só podem ser utilizados por empresas e associações. Eles devem ser introduzidos no Levantamento?

R: Sim. Serviços Públicos de Atendimento não são prestados somente a cidadãos. Alguns serviços públicos existem especificamente para pessoas jurídicas, sejam elas empresas, ONGs, associações privadas ou correlatas. Autorizações de funcionamento são um claro exemplo de serviço público prestado a empresas.

4. Existem serviços públicos que tem como usuário exclusivamente outros órgãos públicos?

R: Sim, existem, embora sejam minoria. A ANATEL faz concessões de autorizações a prefeituras, por exemplo. O MEC tem serviços prestados a Secretarias Estaduais e Municipais de Educação, universidades e institutos de educação públicos, e até mesmo a escolas. O fator importante para saber se um serviço prestado por um órgão público a outro é um serviço público é a existência ou não de um impacto direto e específico proveniente daquele serviço aos usuários. Se o MEC autoriza a criação de um curso em uma universidade pública, a existência da disponibilidade de vagas daquele curso é um impacto direto e específico aos usuários, proveniente de um serviço público prestado pelo Ministério por intermédio de outra entidade pública.

5. Por que os Serviços de Informação/Atendimento ao Cidadão e as ouvidorias não serão examinados no Levantamento?

R: Os SICs/SACs e as ouvidorias são instâncias de informação e apelação do órgão, normalmente transversais a todas as áreas deste e que atuam com informações/intervenções em **todos os serviços** do órgão, e não de forma exclusiva a um deles, e tampouco se limitam a somente um processo de atuação.

Então por que as atividades destas áreas não são classificadas como serviços?
Porque o Levantamento tem dois objetivos principais: Obter as informações do caminho seguido pelo cidadão nos diferentes serviços públicos e identificar entre estes processos de prestação de serviço quais deles podem, total ou parcialmente, serem digitalizados, de forma a melhorar a prestação para o cidadão. Ou seja, estamos catalogando processos padronizados, onde o usuário pode saber com antecedência o que ocorrerá durante a requisição e recebimento do serviço. O foco é também na identificação sobre onde existe a possibilidade de substituir ações “manuais” por ações eletrônicas, sem a necessidade do “balcão”, ou seja, da interação direta entre usuário e prestador de serviço.

6. Por que o Agendamento não é considerado um serviço?

R: Os serviços que estamos catalogando são suficientes, ou seja, o usuário dá início ao processo com o objetivo de garantir um direito ou o cumprimento de um dever e o processo só termina quando ele alcança este objetivo, ou quando fica determinado que ele não tem este direito ou não pode cumprir este dever.

7. Por que os serviços exclusivos a servidores públicos não estão sendo catalogados?

R: Os serviços exclusivos aos servidores (como marcação de férias e perícias, folhas de pagamento, etc.) são serviços funcionais, serviços relacionados à “máquina pública”, ao funcionamento interno da Administração Pública Federal.

8. Serviços prestados a pessoas jurídicas que não sejam empresas ou órgãos públicos serão catalogados?

R: Sim, desde que atendam as características especificadas nos documentos de apoio distribuídos por nossa equipe. Serviços que atendam a ONGs, entidades filantrópicas, clubes esportivos, associações, agremiações, entidades religiosas e afins devem também ser informados nos questionários do Levantamento.

9. No meu órgão existe um projeto/atividade que é essencial para a sociedade e/ou para a Administração Pública, que tem um impacto enorme na vida da população e ele não será catalogado no Levantamento. Por quê?

R: A escolha de quais serviços serão ou não catalogados não se baseia nem na sua importância, nem no seu impacto à sociedade. A definição da política econômica é uma atividade importantíssima da Administração Pública Federal tem impacto significativo na vida da população e, no entanto, não será catalogada, porque o objetivo da iniciativa é mapear os que têm um processo cristalizado básico, com fases bem definidas e rotinas estabelecidas e que, portanto, podem ser alvo de simplificação e digitalização.

10. Eu tenho um serviço com vários públicos alvos, e existem pequenas diferenças para cada um deles, preciso cadastrar vários serviços ou um só?

R: O ponto chave que determinará se deverão ser preenchidos um ou mais questionários aqui será o processo. As etapas, o caminho, será o mesmo para todos, com mudança apenas de documentações ou requisitos específicos? Ou a diferença é somente que alguns dos usuários não precisarão cumprir uma etapa, mas cumprirão todas as outras? Se forem estes os casos, então é um único serviço com vários tipos de usuário.

Se, por outro lado, houver mudança no processo (etapas diferentes, canais e locais de atendimento diferentes, etc.) então cada um destes caminhos será um serviço diferente, ainda que o “produto final” deles seja o mesmo.