

Casa Civil/MP/ENAP

Pesquisa sobre Serviços Públicos de Atendimento da Administração Pública Federal

Reunião de Orientação
16 de março de 2017.



O que são Serviços Público de Atendimento?

Conceito do Decreto Nº 8.936
e o utilizado na pesquisa

Serviços públicos

- ❖ Multiplicidade de conceitos.
- ❖ Decreto N° 8.936, de 19 de dezembro de 2016:
“A **ação** dos órgãos e das entidades da administração pública federal para atender, direta ou indiretamente, às demandas da sociedade relativas ao exercício de direito ou a cumprimento de dever”.

Serviços Públicos de Atendimento

*Processos **normatizados** que realizam a **entrega** de um **produto ou benefício** a um(a) usuário(a) final, **diretamente ou por meio de intermediários(as)**, a partir de uma ou mais **interações** entre **Poder Público e usuários(as)**.*

Esse estágio da pesquisa abrange somente a administração pública direta do governo federal.

Requisitos

Individualiza
ção

Impacto

Competênc
ia

Interação

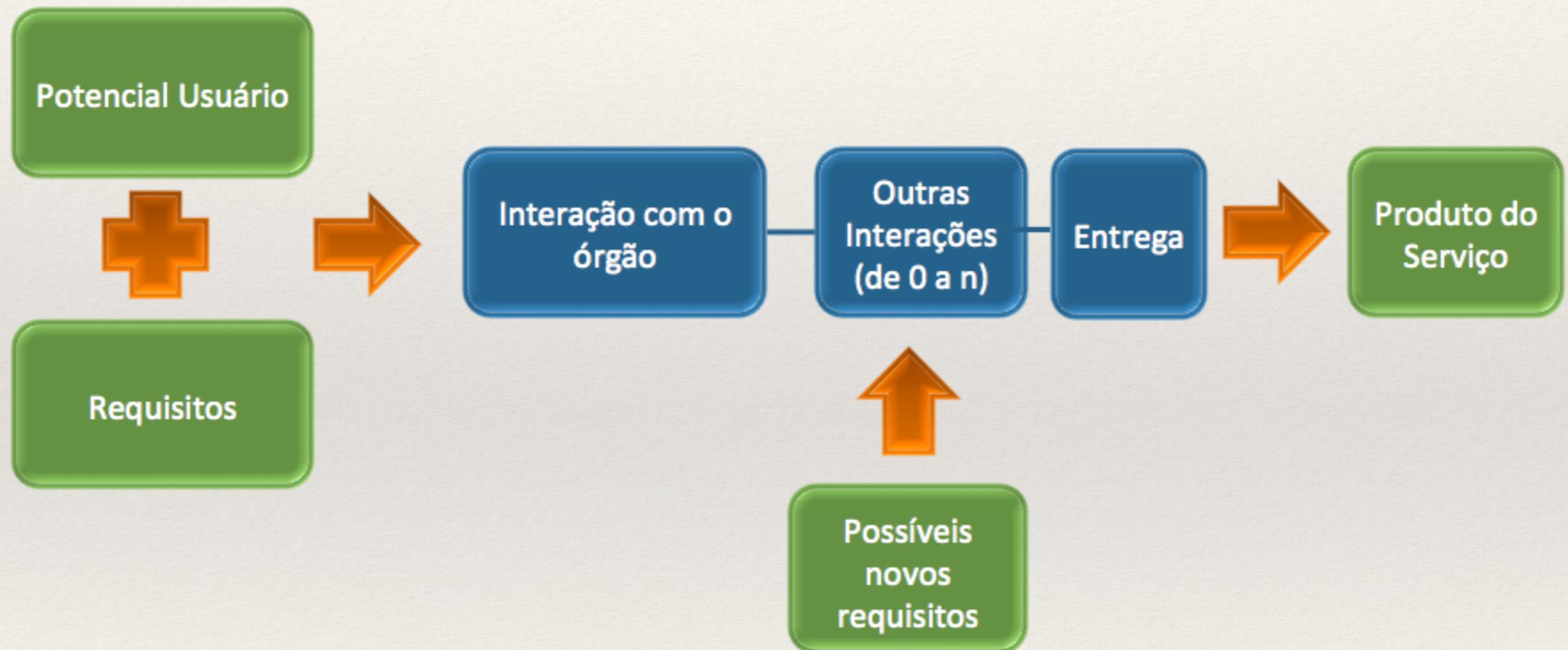
Suficiência

Finalidade

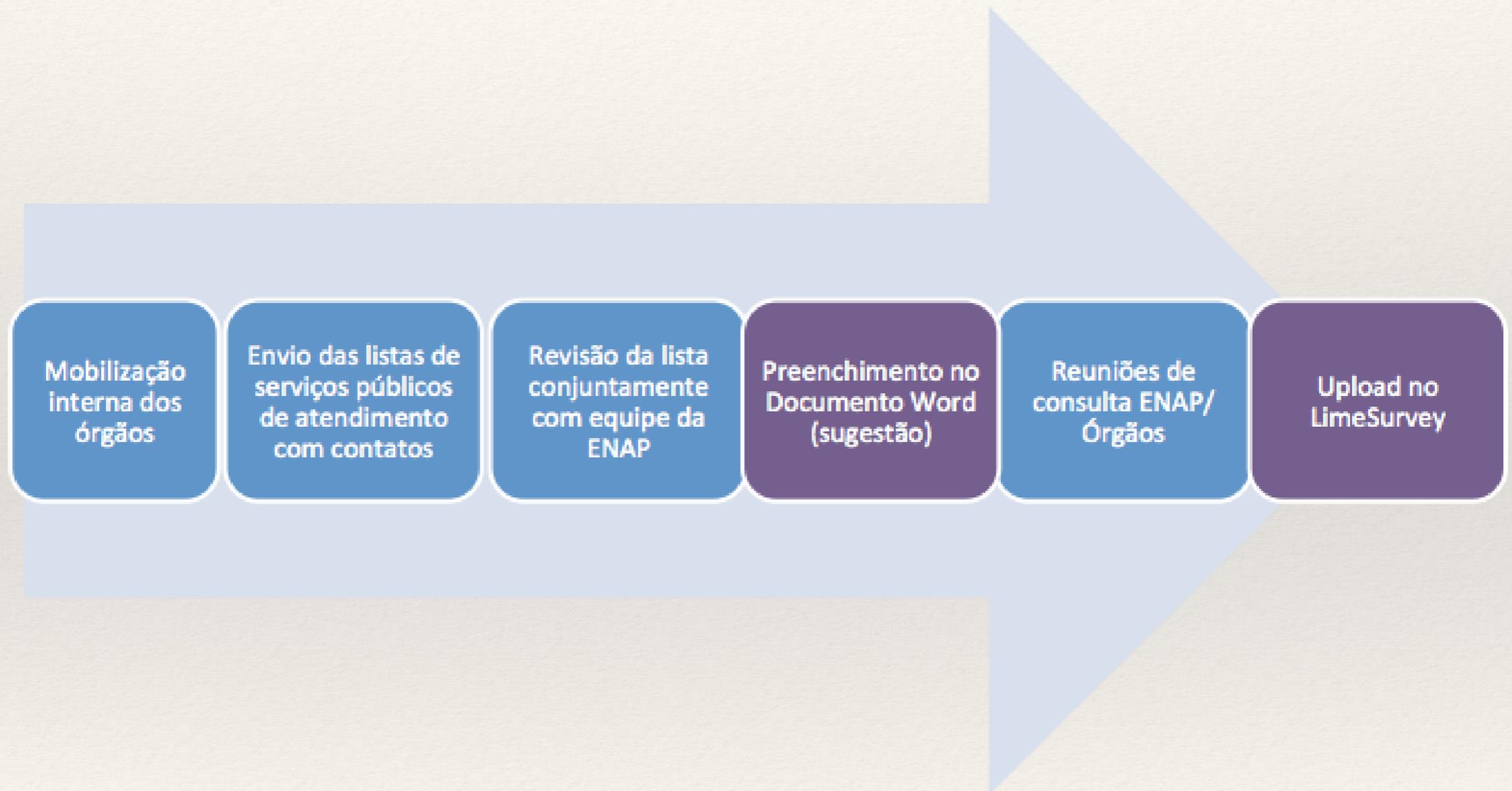
Padronizaçã
o

Detalhes no material de apoio!

Estrutura básica aos Serviços Públicos de Atendimento



Processos de Trabalho dos Respondentes



Qual a estrutura do questionário?

- ❖ Parte I – Características básicas do serviço público de atendimento.
- ❖ Parte II – Prestação do serviço e dos recursos disponíveis.
- ❖ Parte III – Identificação, dados e nível de digitalização dos serviços.
- ❖ Parte IV – Detalhamento da interação com os usuários.



PESQUISA SOBRE SERVIÇOS PÚBLICOS DE ATENDIMENTO

O questionário a seguir é parte da Pesquisa de Serviços Públicos de Atendimento da Administração Pública Federal, uma iniciativa do Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão (MP), com o apoio da Casa Civil e da Escola Nacional de Administração Pública (ENAP).

O objetivo é conhecer quais são os Serviços Públicos de Atendimento prestados pela Administração Pública Federal, como são prestados e quais são as ações necessárias para torná-los, tanto quanto for possível, digitais, de forma a melhorar o atendimento aos(as) seus(suas) usuários(as). Ele é passo relevante para a implementação da Plataforma de Cidadania Digital, cuja implementação foi estabelecida pelo Decreto nº 8.938, de 19 de dezembro de 2016.

De acordo com a definição do Decreto, serviço público é entendido como "a ação dos órgãos e das entidades da administração pública federal para atender, direta ou indiretamente, às demandas da sociedade relativas ao exercício de direito ou a cumprimento de dever".

Esta Pesquisa, no entanto, não registrará todas as áreas, serviços e atividades prestadas pela Administração Pública Federal. Será utilizado um recorte específico, focado nos Serviços Públicos de Atendimento, compreendidos como processos normatizados que realizam a entrega de um produto ou benefício a um(a) usuário(a) final, diretamente ou por meio de intermediários, a partir de uma ou mais interações entre Poder Público e usuários(as).

As definições são as seguintes:

- a. Usuários(as) são pessoas físicas e jurídicas atendidas por um serviço público do Estado, tais como cidadãos, empresas, associações e cooperativas.
- b. 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.
- c. Interações são entendidas como os momentos de contato entre o Poder Público e os(as) usuários(as) na prestação do serviço, como agendamento, apresentação da demanda, entrega de documentos, etc.

Dúvidas

censo@enap.gov.br