

# PESQUISA SOBRE SERVIÇOS PÚBLICOS DE ATENDIMENTO

## O que é?

O Governo Federal está realizando uma pesquisa sobre os 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. Os principais objetivos são: sistematizar informações como a natureza e o número de etapas do serviço, a quem se destina, documentos necessários, quantidade de interações com o(a) usuário(a) e estágio de digitalização do serviço.

Esse instrumento é parte do processo de implantação de um canal único e integrado do Governo Federal para a disponibilização de informações, solicitação eletrônica e acompanhamento de serviços públicos.

A Pesquisa é coordenada pelo Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão, com o apoio da Casa Civil da Presidência da República e da Escola Nacional de Administração Pública.

## Para quê?

O objetivo da pesquisa é a realização de um diagnóstico atualizado, em formato de catálogo de serviços públicos federais, capaz de aprimorar o entendimento sobre as necessidades de serviços públicos e os obstáculos remanescentes para uma melhor prestação desses serviços.

Foram contemplados na construção deste questionário os objetivos previstos em dois documentos legais que o antecederam: (i) o Decreto-Cidadão nº 6.932, de 11 de agosto de 2009, que instituiu a Carta de Serviços ao Cidadão, e (ii) o Decreto nº 8.936, de 19 de dezembro de 2016, que instituiu a Plataforma de Cidadania Digital no âmbito dos órgãos e entidades do Poder Executivo Federal.

Nesse sentido, esta pesquisa pretende ser uma etapa importante para que os órgãos governamentais alcancem o cumprimento do que preconiza o Decreto nº 8.936/2016, no que tange à elaboração do Plano de Integração dos seus serviços à Plataforma de Cidadania Digital (prazo de 90 dias após a publicação do decreto) e à apresentação de todos os seus serviços no Portal de Serviços do Governo Federal (prazo de 12 meses após a publicação do decreto).

Assim, este instrumento serve de apoio à implantação da Plataforma de Cidadania Digital, dado que o processo de sua construção procurou diagnosticar, com precisão, os desafios de simplificação e de digitalização dos serviços públicos federais. Nesse sentido, o Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão já está desenvolvendo ferramentas que, a partir do diagnóstico realizado pela pesquisa, sejam capazes de apoiar os órgãos e as entidades da administração pública federal na oferta de serviços mais simples, digitais e econômicos.

## Para quem?

A Pesquisa abrangerá todos os órgãos e entidades da **administração pública federal**, direta e indireta, exceto empresas públicas e sociedades de economia mista.

## O que será catalogado?

Para fins de realização da Pesquisa, entende-se **serviço público** como a ação dos órgãos e das entidades da administração pública federal para atender, direta ou indiretamente, as demandas da sociedade relativas ao exercício de direitos ou ao cumprimento de deveres.

Esta pesquisa, 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(a) **usuário(a)**, diretamente ou por meio de **intermediários(as)**, a partir de uma ou mais **interações** entre poder público e usuários(as).

**Usuários(as)** são pessoas físicas e jurídicas diretamente atendidas por um serviço público do Estado, tais como cidadãos, empresas, associações e cooperativas.

Os **intermediários(as)** 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 (as) usuários (as) na prestação do serviço, como agendamento, apresentação da demanda, entrega de documentos, etc.

Em termos práticos, o processo de prestação do serviço público decorre de ao menos uma **interação**, presencial ou não, entre o(a) usuário(a) e a instituição pública (ou seus representantes), com vistas ao processamento de uma demanda e uma entrega específica ao(à) usuário(a). A caracterização de cada uma dessas interações pressupõe a presença dos seguintes atributos:

- a) **Padronização e Governança:** obediência a um processo normativo para atendimento do(a) usuário(a). Definição prévia das regras e dos procedimentos do processo de prestação por um órgão responsável, mesmo que não o execute diretamente.
- b) **Individualização:** atendimento a um (a) usuário (a) final individualizado, podendo ser uma pessoa física ou jurídica de direito público ou privado.
- c) **Impacto:** mudança entre a situação anterior e posterior à prestação do serviço do(a) usuário(a).
- d) **Competência:** relacionamento entre a prestação do serviço e a atividade-fim da instituição.
- e) **Interação:** envolvimento da instituição pública com o (a) usuário (a), ou seu representante, por meio de um canal de atendimento (seja ele presencial ou não).
- f) **Suficiência:** Essa atividade encerra-se com a prestação de um serviço ou entrega de um produto ao (à) usuário (a) não requerendo a complementação por processos posteriores.
- g) **Finalidade:** garantia de um direito ou a prestação de um dever ao (à) usuário (a).

## **Perguntas mais frequentes sobre a pesquisa**

### **1. No órgão governamental onde atuo há um serviço com pequenas diferenças na prestação de acordo com o público-alvo. É necessário cadastrar vários serviços ou um só?**

**R:** O ponto chave que determinará se deverão ser preenchidos um ou mais questionários será o nível de mudança no processo. Se existirem diferenças significativas (etapas, canais e locais de atendimento, pré-requisitos etc.), então, cada um desses caminhos será um serviço diferente, ainda que o produto final seja o mesmo.

### **2. Quando um serviço é prestado por mais de um órgão, quem deve incluí-lo?**

**R:** A responsabilidade pela inclusão de um serviço na pesquisa cabe ao 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”. Por exemplo, o processo de inscrição no Cadastro de Pessoa Física (CPF) pode ser feito nas agências dos Correios, do Banco do Brasil ou da Caixa Econômica Federal, mas nenhuma dessas entidades tem autonomia para mudar as regras relativas ao CPF.

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 o órgão governamental que deverá incluir esse serviço nesta pesquisa e em sua Carta de Serviços.

### **3. Meu órgão define as regras do serviço, mas outro realiza todo o processo de atendimento ao usuário. Devo incluir tal serviço na pesquisa?**

**R:** Sim. Como afirmado no item “1”, o questionário deverá ser preenchido pelo órgão governamental que possui autonomia para alterar as regras e os requisitos de um serviço público, e não necessariamente o prestador direto.

### **4. Meu órgão tem serviços públicos que só podem ser utilizados por empresas e associações. Eles devem ser introduzidos na pesquisa?**

**R:** Sim. Os Serviços Públicos de Atendimento não são prestados apenas aos cidadãos. Alguns serviços públicos existem especificamente para pessoas jurídicas. As Autorizações de Funcionamento são um claro exemplo de serviço público prestado a empresas.

### **5. Existem serviços públicos que têm como usuário exclusivamente outros órgãos públicos?**

R: Sim, existem, embora sejam minoria. A Anatel faz concessões de autorizações a prefeituras, por exemplo. O MEC presta serviços às secretarias estaduais e municipais de educação, às universidades e aos institutos de educação públicos e até mesmo a escolas. Conforme os atributos citados na primeira parte deste documento, um fator para distinguir se um serviço prestado por um órgão público a outro é um serviço público de atendimento é a existência ou não de um impacto direto e específico decorrente daquele serviço aos usuários.

## **6. Por que as ouvidorias e os canais de comunicação (Serviços de Informação/ Serviços de Atendimento ao Cidadão) não serão examinados?**

R: As ouvidorias fazem parte de um arcabouço maior de governança e participação, não se restringindo à prestação de serviços. Já os Sics/Sacs são instâncias de informação e apelação dos órgãos governamentais, normalmente transversais a todos os serviços do órgão, e não de forma exclusiva.

## **7. Por que o agendamento não é considerado um serviço?**

R: Conforme os atributos elencados na primeira parte deste documento, os serviços que compõem esta pesquisa são aqueles que atendem ao critério da suficiência, ou seja, o usuário inicia o processo com o objetivo de garantir um direito ou o cumprimento de um dever e o finaliza quando há concessão ou negação do pleito.

## **8. Por que os serviços que são prestados exclusivamente aos servidores públicos não estão sendo catalogados?**

R: Os serviços prestados exclusivamente aos servidores públicos (como marcação de férias e perícias, folhas de pagamento etc.) são serviços funcionais, relacionados à “máquina pública” e ao funcionamento interno da administração pública federal e, como tais, não serão abrangidos pela pesquisa.

## **9. Serviços prestados a pessoas jurídicas serão catalogados?**

R: Sim, desde que atendam às características especificadas nos documentos de apoio que integram esta pesquisa. Os serviços que atendam ONGs, entidades filantrópicas, clubes esportivos, associações, agremiações, entidades religiosas e afins devem também ser informados nos questionários de pesquisa.

## **10. No órgão governamental em que atuo existe um projeto/atividade que é essencial para a sociedade e/ou para a administração pública federal com impacto evidente na vida da população, mas ele não será catalogado na pesquisa. Por quê?**

R: A escolha de quais serviços serão catalogados não se baseia só na sua importância, nem no seu impacto à sociedade. Por exemplo, a definição da política econômica é uma atividade importantíssima da administração pública federal. Ela tem impacto significativo na vida da população e, no entanto, não será catalogada, por não ter todos os atributos de serviços públicos de atendimento delimitados para esta pesquisa.