

WEBINAR

SIMPLIFICAÇÃO ADMINISTRATIVA:
DESIGN DE SERVIÇOS

29/06 às 15h
Enap - Sala Nexus

ACESSO VIA:
[ASSISTE.ENAP.GOV.BR](https://assiste.enap.gov.br)



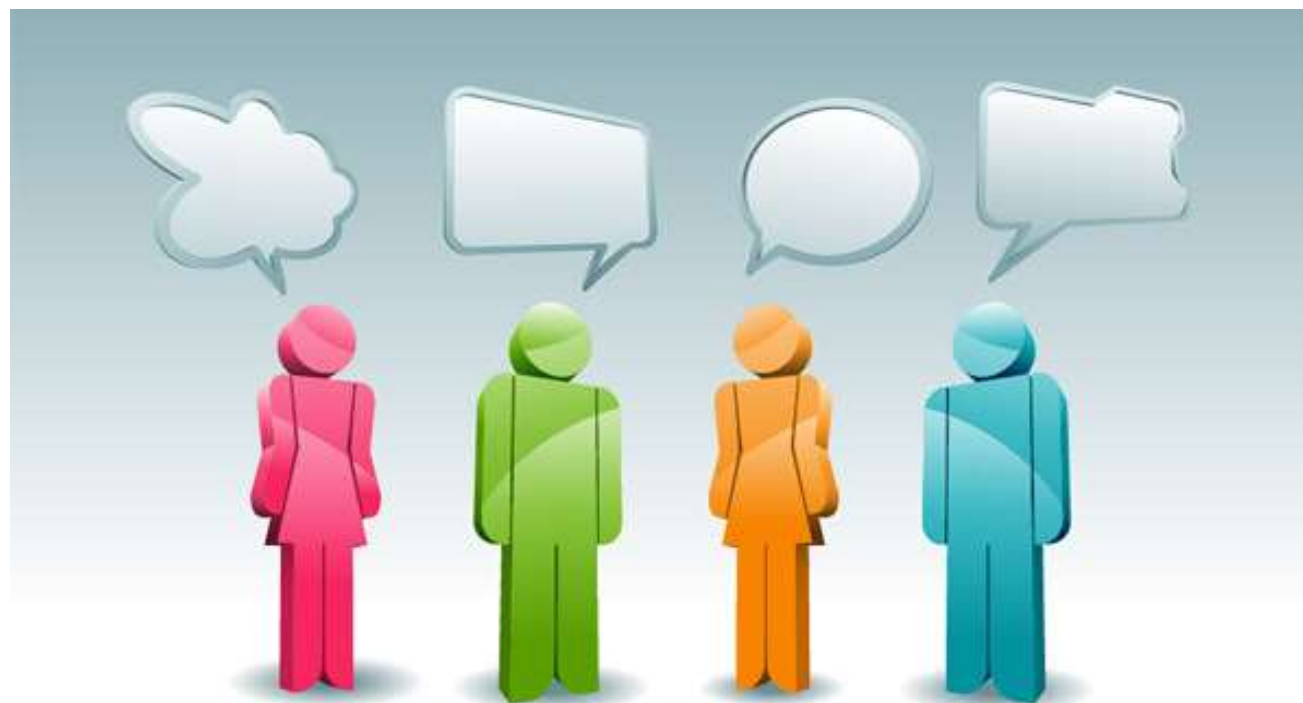
MINISTÉRIO DO
**PLANEJAMENTO,
DESENVOLVIMENTO E GESTÃO**

Um novo olhar
sobre a
desburocratização
de serviços
públicos

Junho de 2018

Simplifique!

Dirceu Galão – INOVA/SEGES



Os CIDADÃOS e as EMPRESAS
Os usuários dos serviços públicos


The

strategy

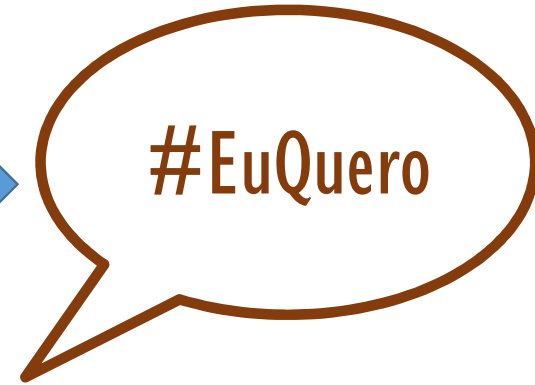
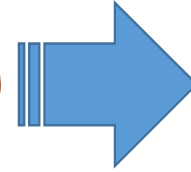
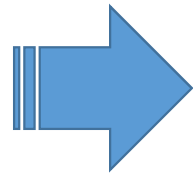
is

delivery

A estratégia é a
entrega



Entrega não é site, não é formulário. Entrega é o que o cidadão foi buscar naquele serviço público.

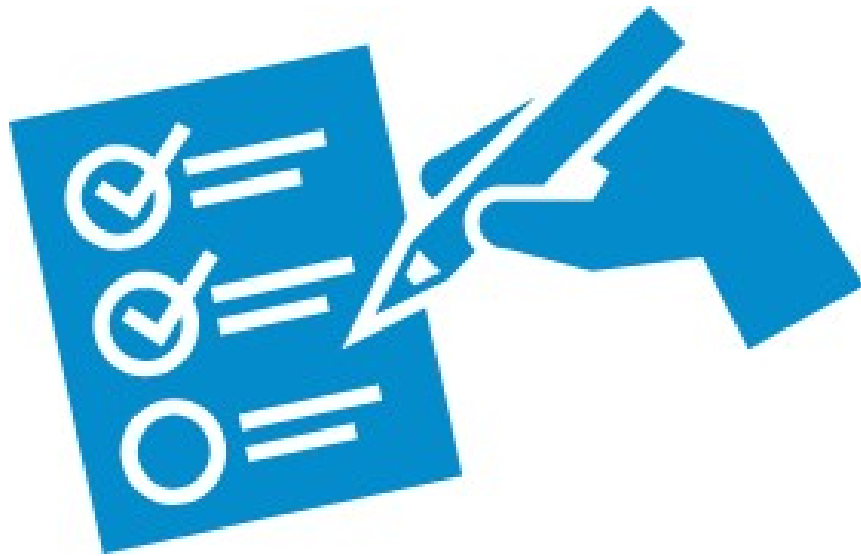




Utilidade

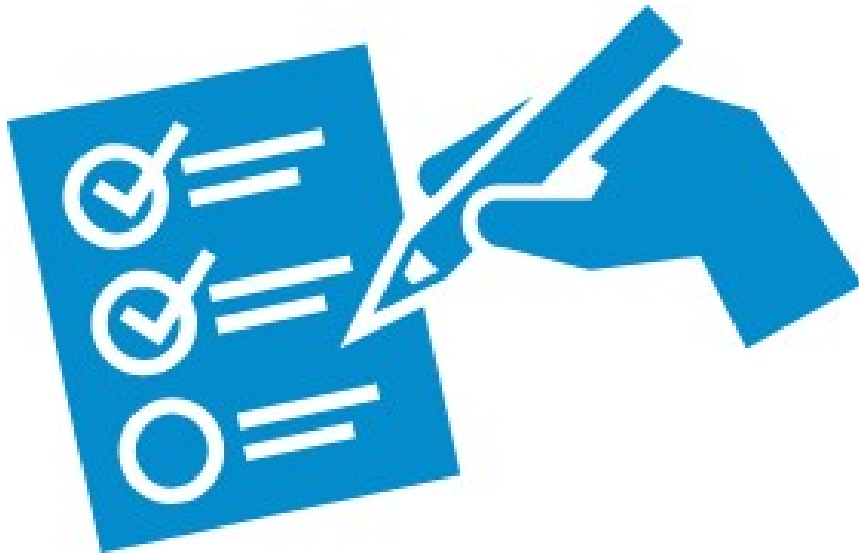


**Custo/Benefício para o cidadão
e para o Estado**



O MÉTODO

algumas ideias para a
transformação de
serviços públicos



A PREPARAÇÃO

Perguntas que devemos fazer antes de
iniciar a transformação do serviço



Custo/benefício
de controle



Construindo uma
NOÇÃO DE RISCO



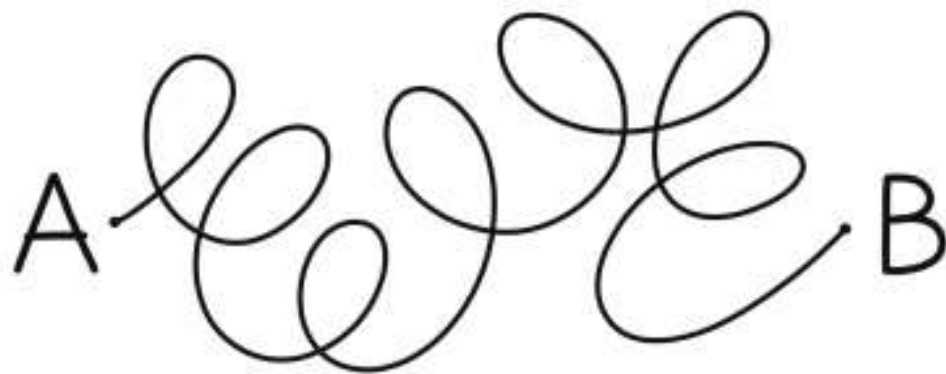
Que informações
serão
EFETIVAMENTE
usadas na
prestação deste
serviço?

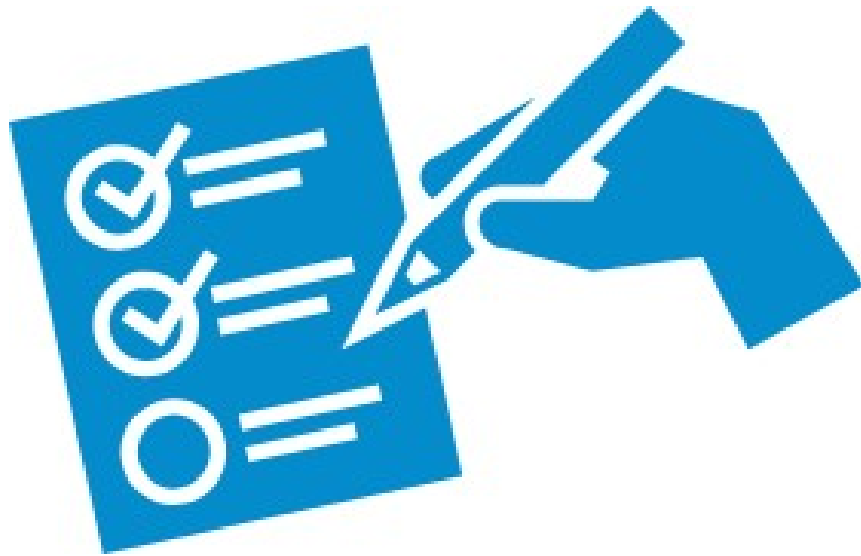


Dessas
informações
quais são as
CRÍTICAS
ou seja, aquelas
que são o cerne
da decisão de
deferimento



Lembre-se: a
forma é um
meio, e não
um fim

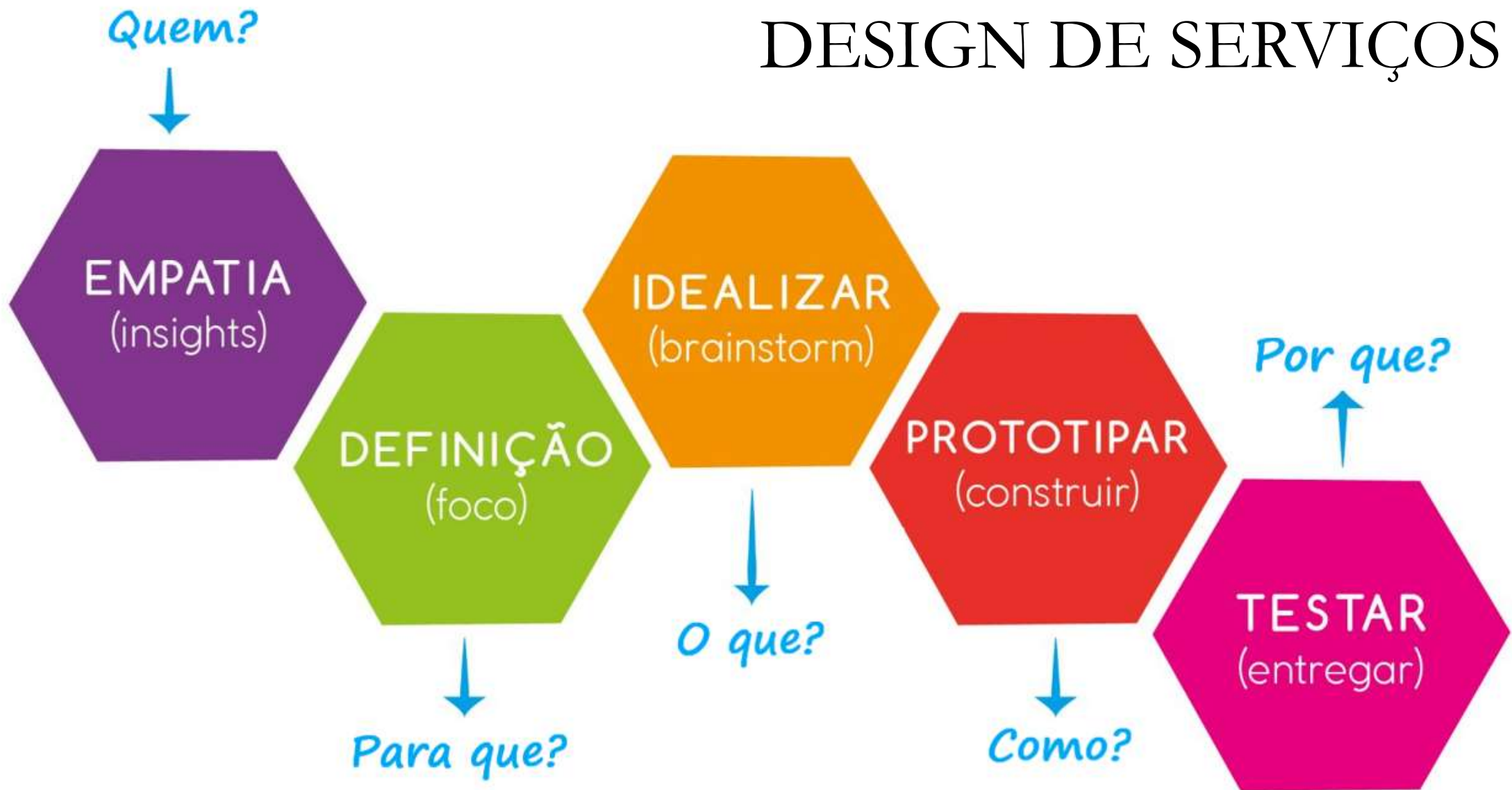


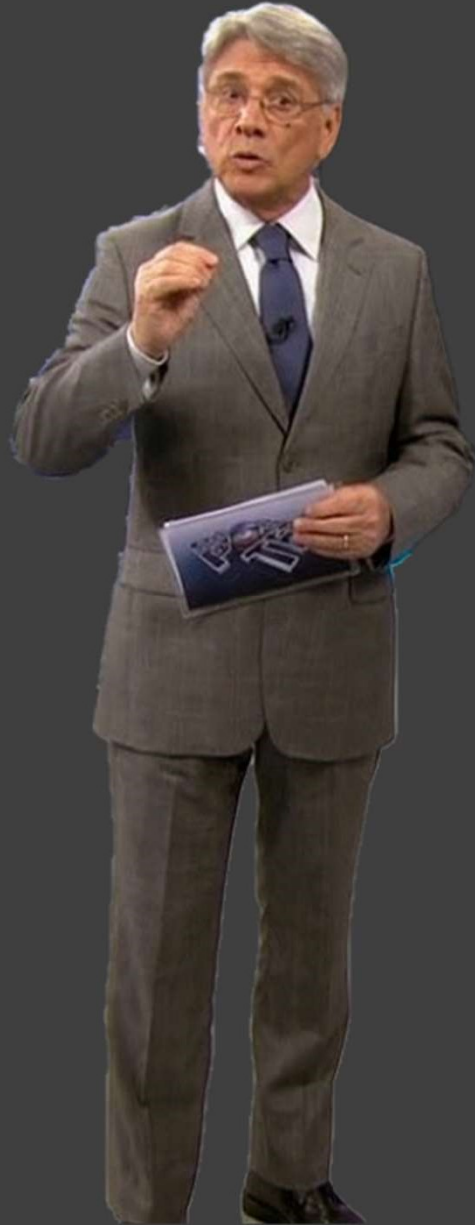


O DESENHO

Etapas para o design de serviços

DESIGN DE SERVIÇOS





Conhecendo o usuário dos serviços públicos

- Quem é?
- O que quer?
- Quais os meios utiliza para obter informações?
- Quais os meios prefere utilizar para acesso ao serviço público?
- Quanto custa sua jornada?

Ponto de
vista do
usuário



Quem é o usuário?



- Se houver vários públicos distintos, deve-se agregar por alguma **tipologia** que seja representativa
- Cada tipo de usuário deve ter mapeada uma **jornada** própria para, se possível, **personalização** do serviço



Banco de Usuários
Mapeamento de Atores



O que quer o usuário?



Entrevistas com usuários

- Qual a utilidade/finalidade procurada pelo usuário quando busca aquele serviço?
- Essa finalidade pode estar ou não alinhada com o objetivo do serviço



Quais os meios utiliza
para obter
informações?



Quais os meios
prefere utilizar para
acesso ao serviço
público?



A JORNADA DO USUÁRIO

Obtenção de
informação

Obtenção do
serviço público



Jornada dos Usuários



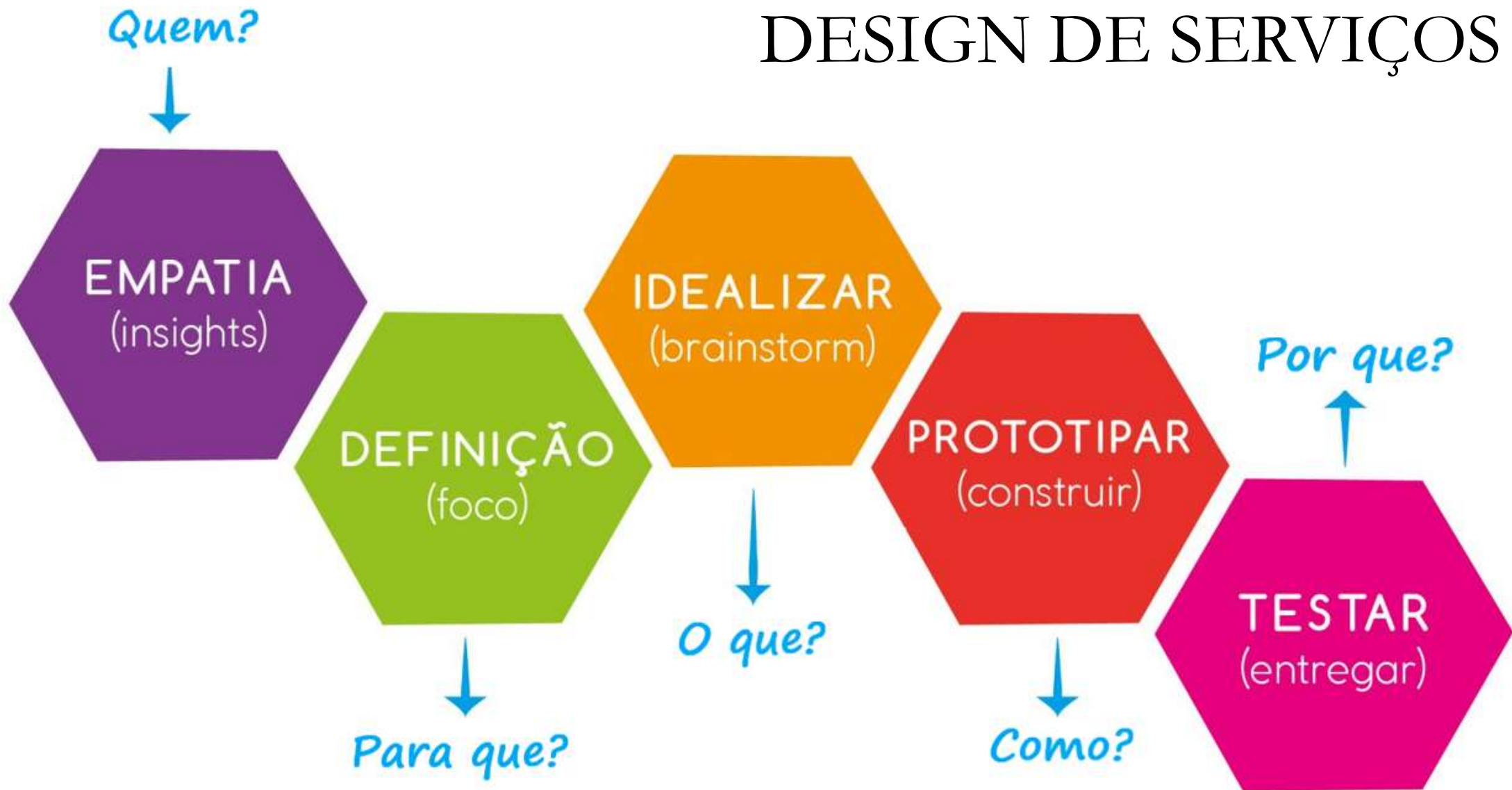
Quanto custa a jornada de obtenção do serviço público?

Inclui a fase de obter informação, prestação do serviço e etapas posteriores



Modelo de Custos de Serviços Públicos

DESIGN DE SERVIÇOS



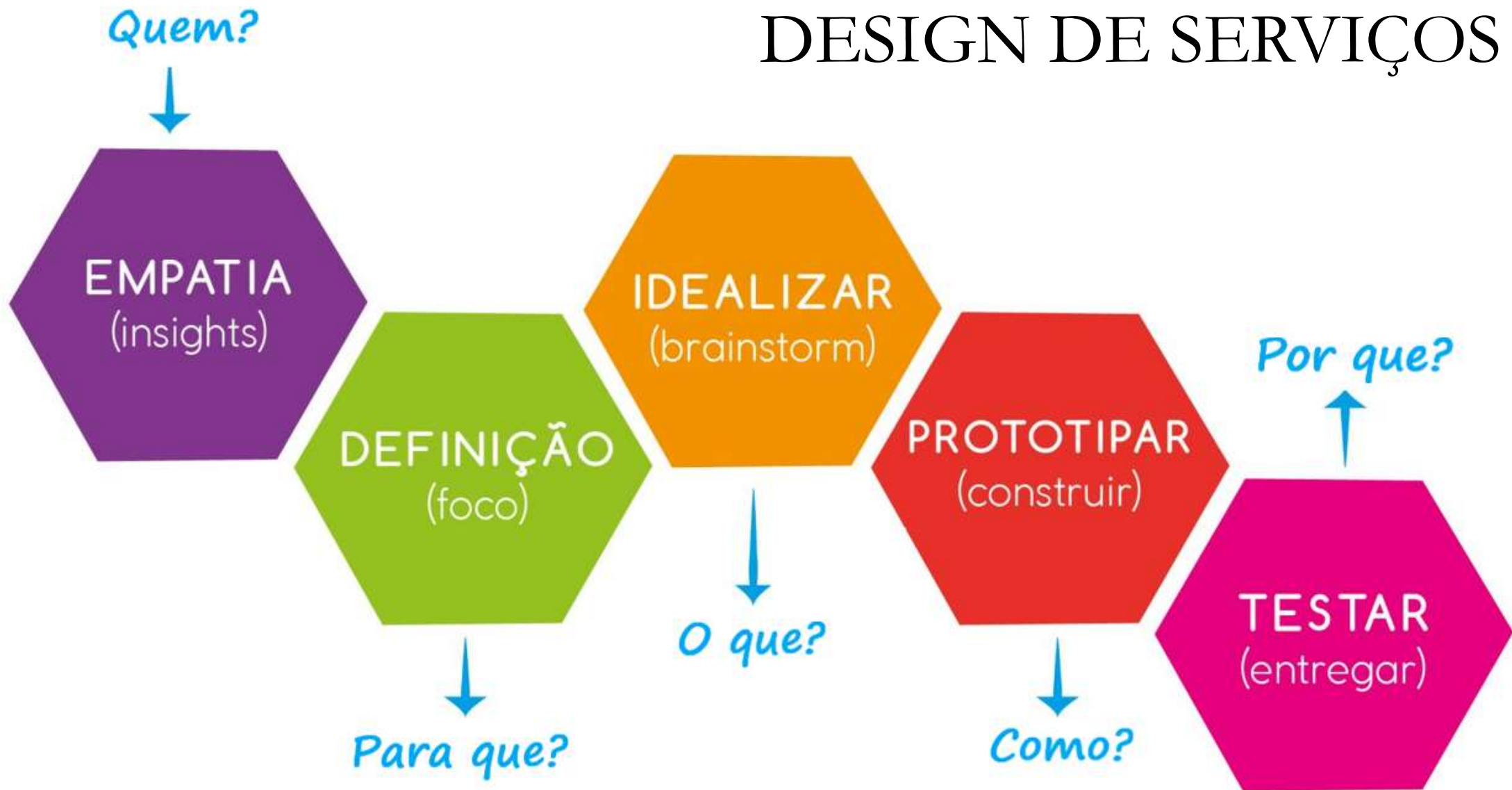


É preciso definir um foco, um escopo de atendimento para o serviço público

Finalidade
Utilidade

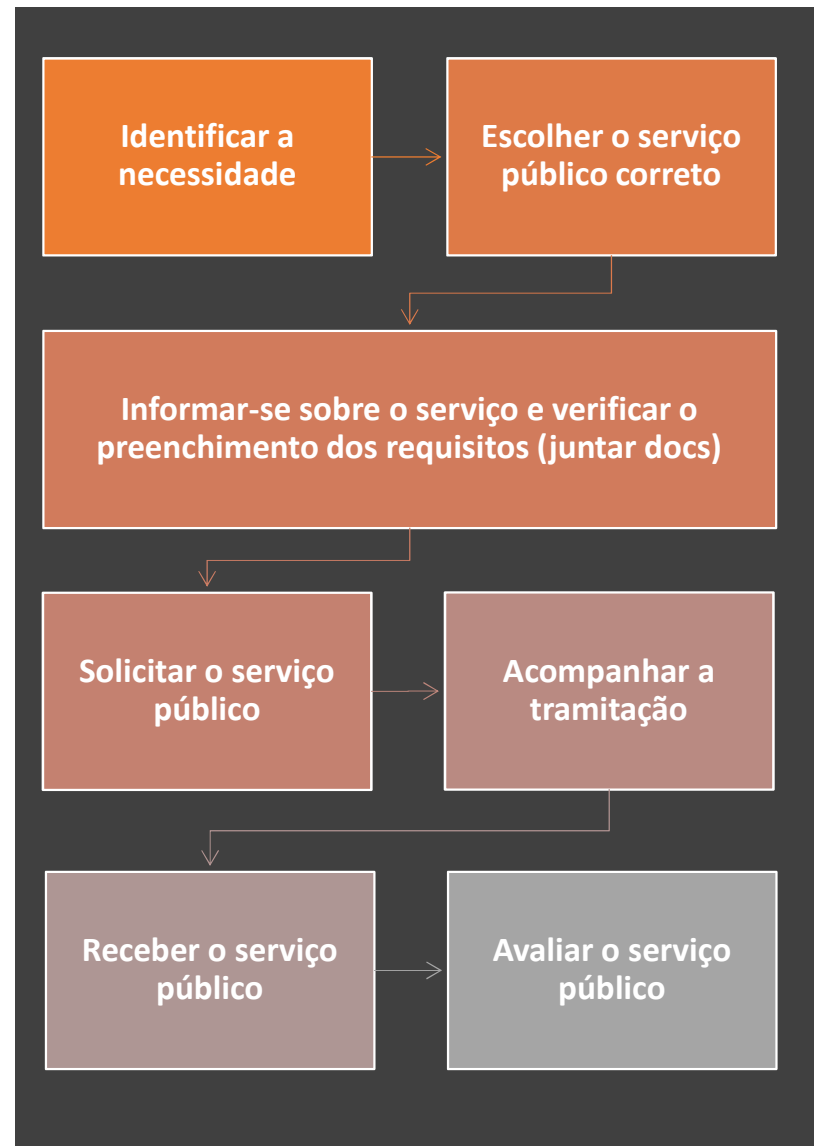
Grupo de
usuários

DESIGN DE SERVIÇOS



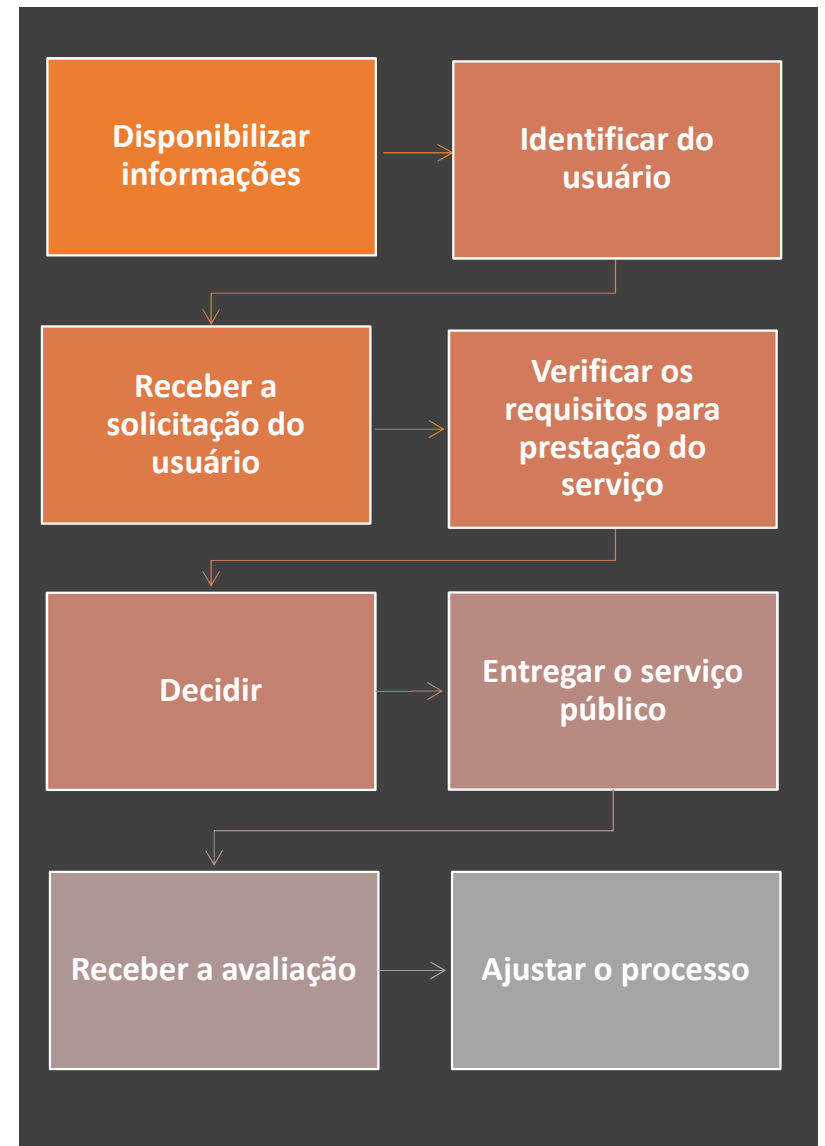


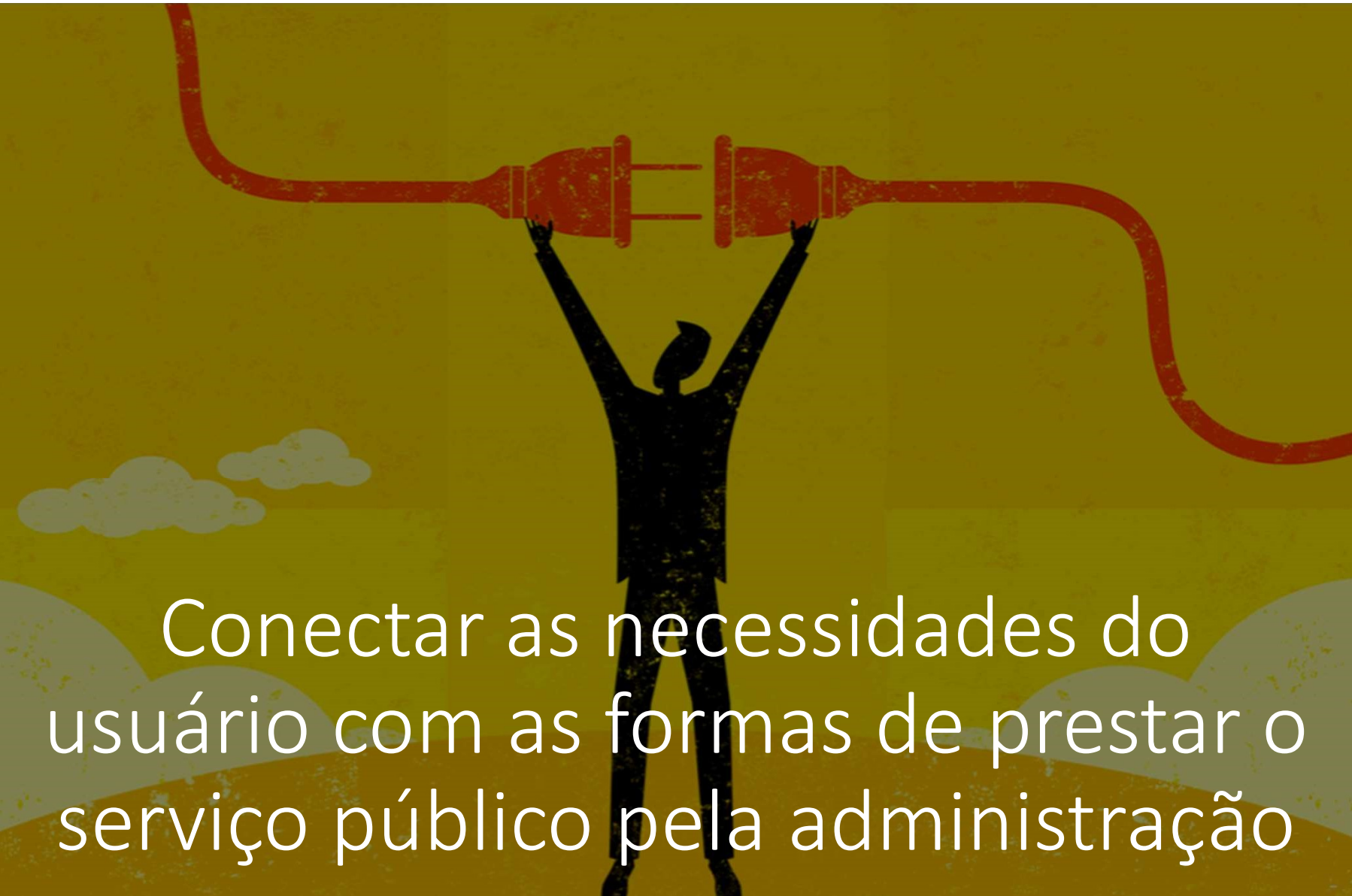
Etapas típicas JORNADA DO USUÁRIO





Etapas típicas ADM. PÚBLICA



An illustration on a textured olive-green background. A black silhouette of a person stands with arms raised, holding two large red electrical plugs. A red cord connects the two plugs, extending across the top of the frame. The background features stylized white clouds and rolling hills at the bottom. The text is centered in white, sans-serif font.

Conectar as necessidades do usuário com as formas de prestar o serviço público pela administração

Conectar



JORNADA DO USUÁRIO

- Quem é?
- O que quer?
- Como pedir?
- Que exigências?
- Como tramita?
- Quando e como receberei?
- Como avaliar o serviço?

FASES DO SERVIÇO

- Identificação do usuário
- Identificação do Serviço
- Solicitação do Serviço
- Requisitos do serviço
- O processo decisório
- A entrega do serviço
- Avaliação do serviço

Braidesaõning



Toda ideia é válida



Tempestade de Ideias
Matriz de Posicionamento



Quem é?



Identificação do usuário

- Como identifico o usuário?
- Conjunto de informações?
- Precisa de documento?
- Login em sistemas?
- Biometria?
- Certificação digital?
- Novas tecnologias?

O que quer?



Identificação do serviço

- Qual serviço atende as necessidades do usuário?
- Identificar apelidos para o serviço
- Esclarecer dúvidas sobre o que é o serviço
- Informar todas formas e as etapas do serviço e o que esperar dele

Como pedir?



Solicitação do serviço

- Meios de prestação do serviço?
- Multicanais - personalização
- A forma de “pedir” pode ser variada:
 - E-mail?
 - Sistemas?
 - Presença física do usuário?
 - Telefone?
 - Correspondência?
 - Qualquer meio hábil

Que exigências?



Requisitos para prestação
do serviço

- O que se precisa é de informações, não documentos
- obter somente as informações críticas à decisão
- Ainda assim precisa de documento?
 - Qualquer documento é hábil
 - Determinações do Dec. 9094/2017
 - Privilegiar a auto-declaração – princípio da boa-fé

Como tramita?



O processo decisório do
serviço público

- Transparência nas etapas de tramitação e decisão
- Simplicidade do processo decisório
- Possibilidade de complementação de informações (a forma é um meio)
- gestão de riscos (trabalho de bastidores)

Quando e como receberei?



Entrega do serviço

- Informar o tempo e forma de resposta
- Entrega clara e inequívoca

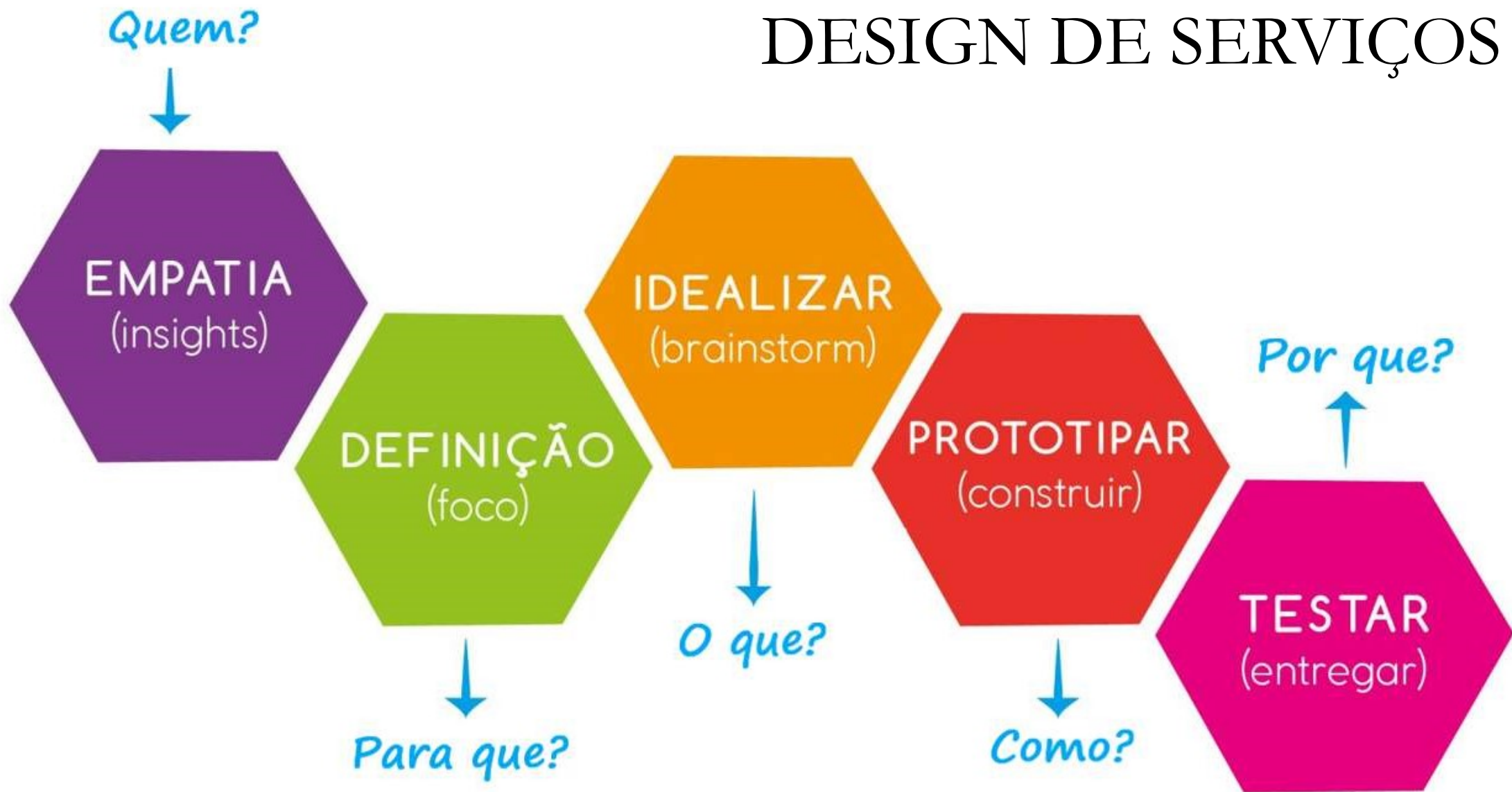
Como avaliar?

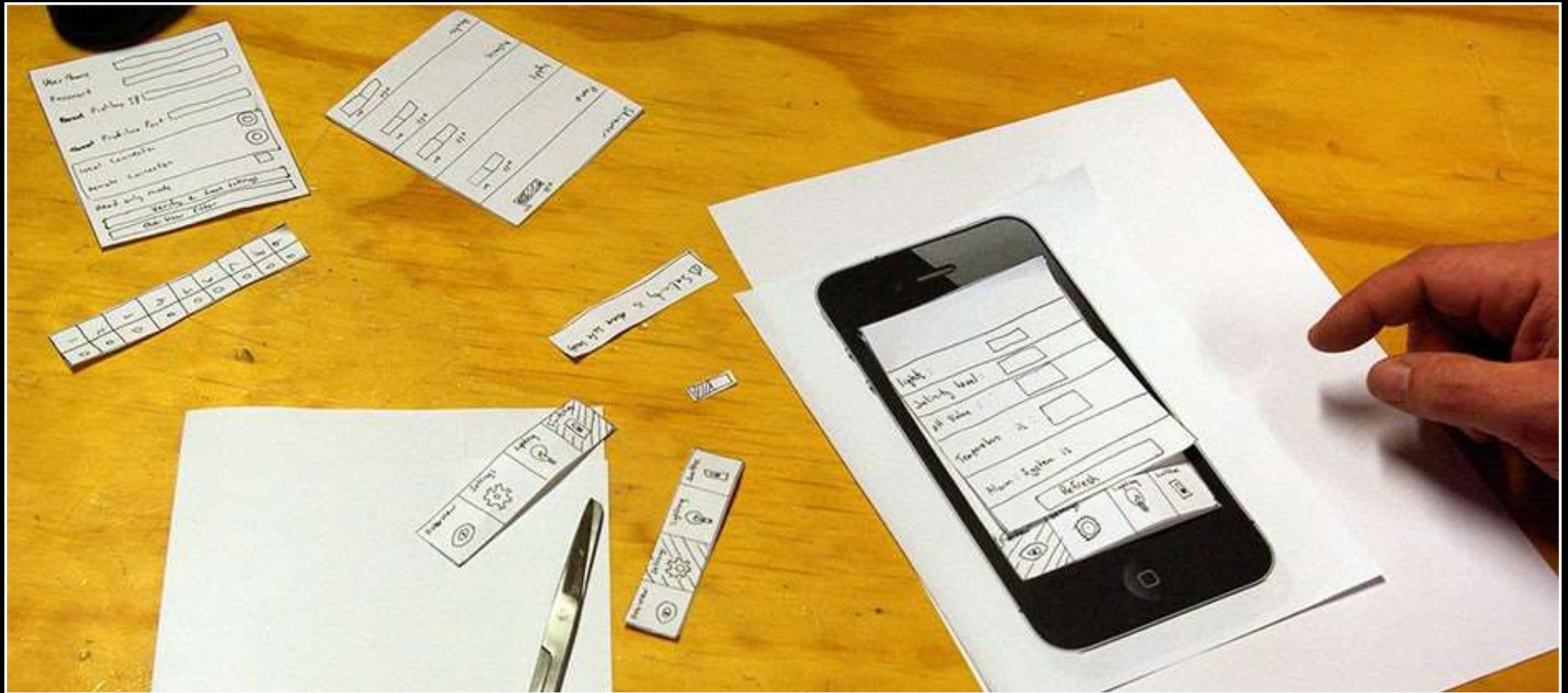


Avaliação do serviço

- avaliação da informação x avaliação da prestação do serviço
- Preferencialmente pelo mesmo meio de prestação
- Informar o tratamento que será dado àquela informação

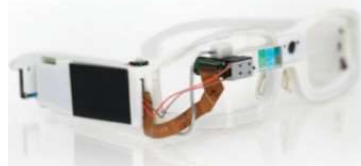
DESIGN DE SERVIÇOS





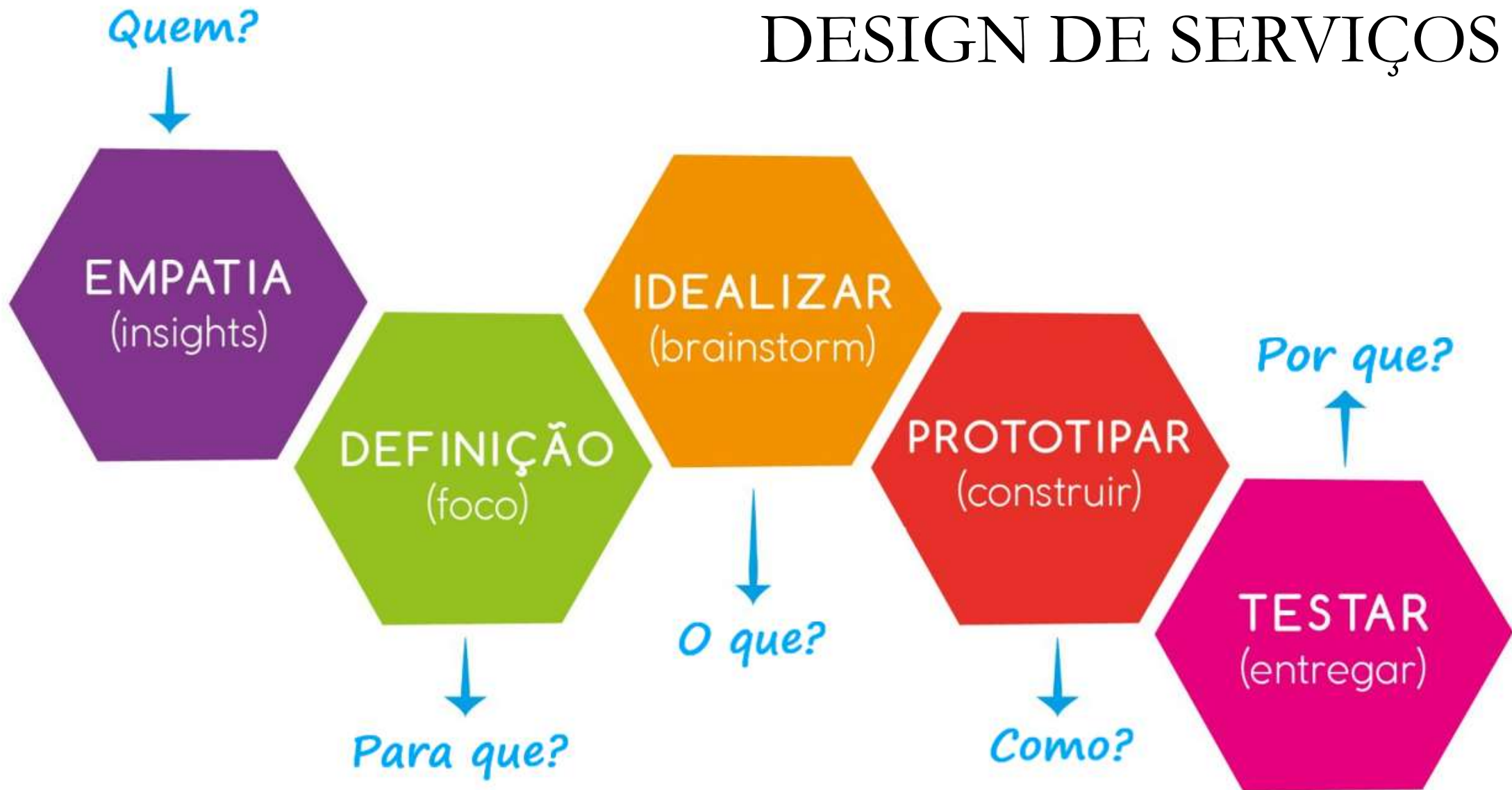
Prototipar = errar sem gastar muito = acertar mais rápido

Testar as principais premissas e escolhas do serviço público

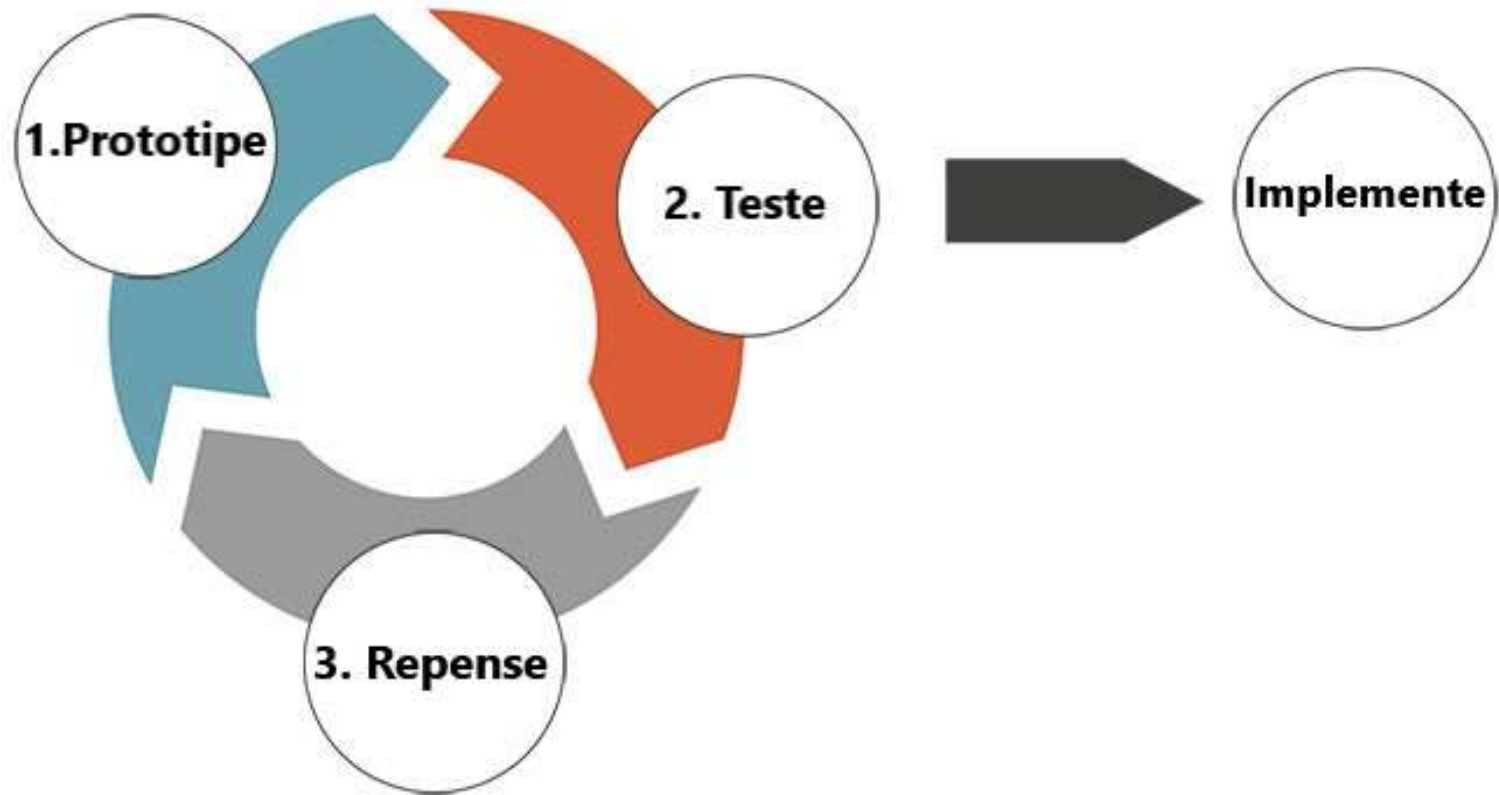


Prototipação e teste

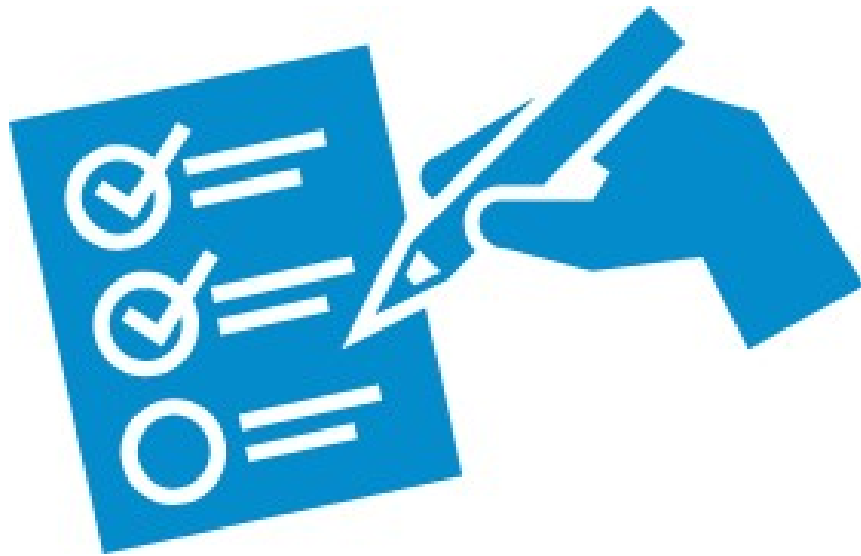
DESIGN DE SERVIÇOS



Prototipar,
testar,
implementar

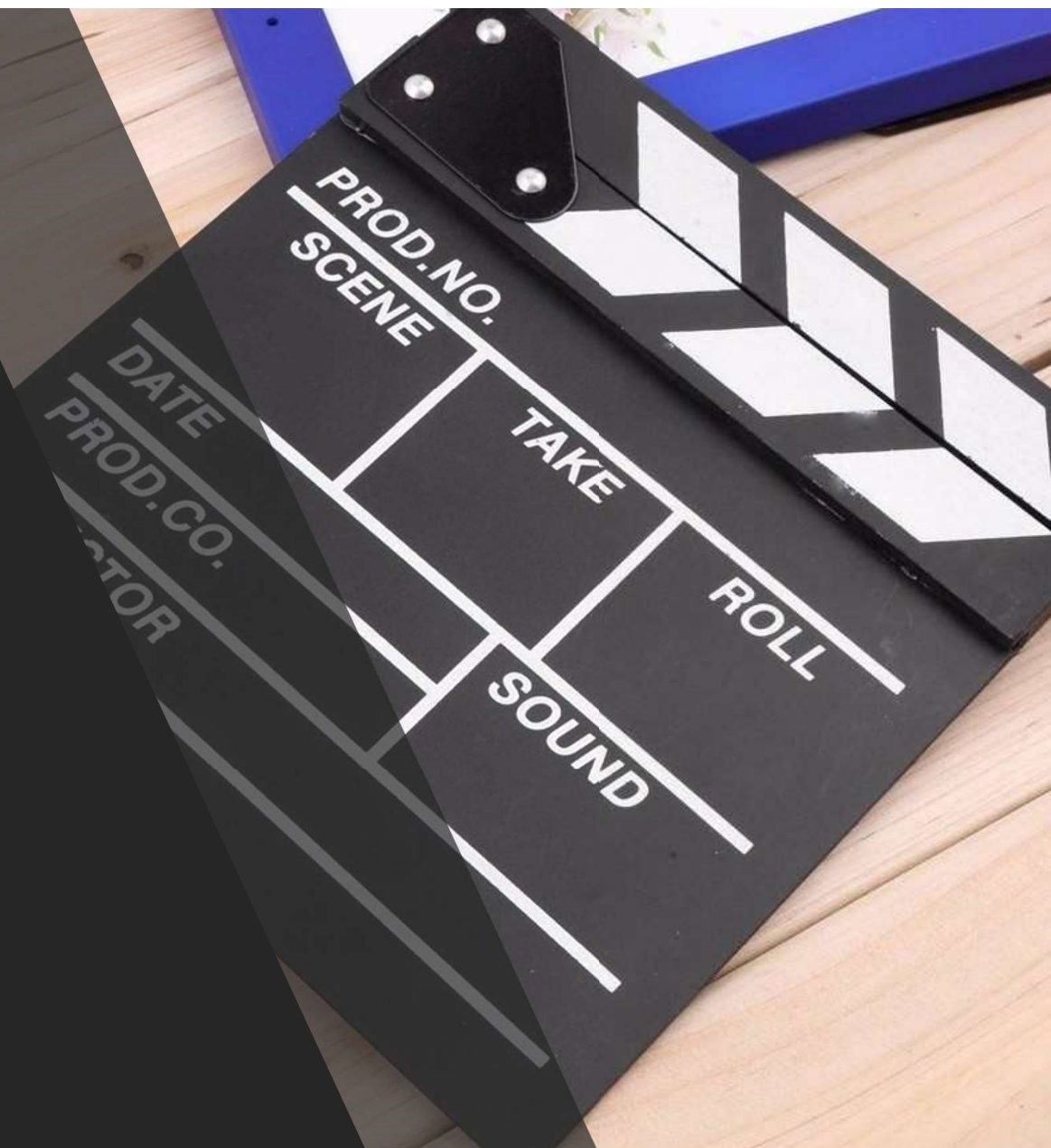


Banco de Usuários



A
IMPLEMENTAÇÃO
Fazendo acontecer

Próximos
capítulos...

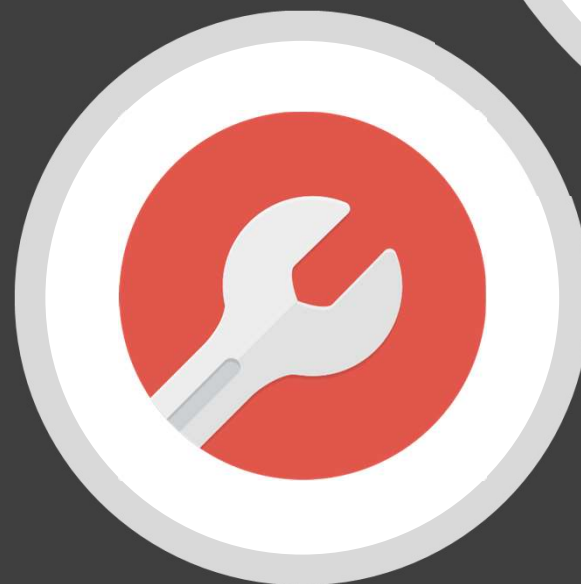


Perguntas?



Ferramentas de transformação

- Departamento de Modernização de Serviços Públicos e Inovação-INOVA
- Secretaria de Gestão/Ministério do Planejamento
 - (61) 2020-8699
 - nova.gov.br | @InovaGovBr



Outras
informações

<https://www.servicos.gov.br/>

<http://www.simplifique.gov.br/>

Ferramentas da Plataforma de
Cidadania Digital:

<http://www.planejamento.gov.br/cidadaniadigital>

cidadaniadigital@planejamento.gov.br