

ATENDIMENTO

SERVIÇOS PÚBLICOS

Isso importa?



No que toca aos fatores que determinam a confiança nas instituições de governo, **71 % das respostas** abrangem temas como igualdade de tratamento, fornecimento de informações adequadas, qualidade do atendimento e **capacidade de resposta dos serviços às necessidades do cidadão.**

QUAL O TAMANHO
DO PROBLEMA?

1.740

PESQUISA SOBRE SERVIÇOS
PÚBLICOS DE ATENDIMENTO
DO GOVERNO FEDERAL

conceitos norteadores | metodologia | principais resultados

Autosserviço

7,4%

Digital

24,0%

Parcial

44,1%

Informativo

8,8%

Nenhum

15,6%

100% Digitais



31%

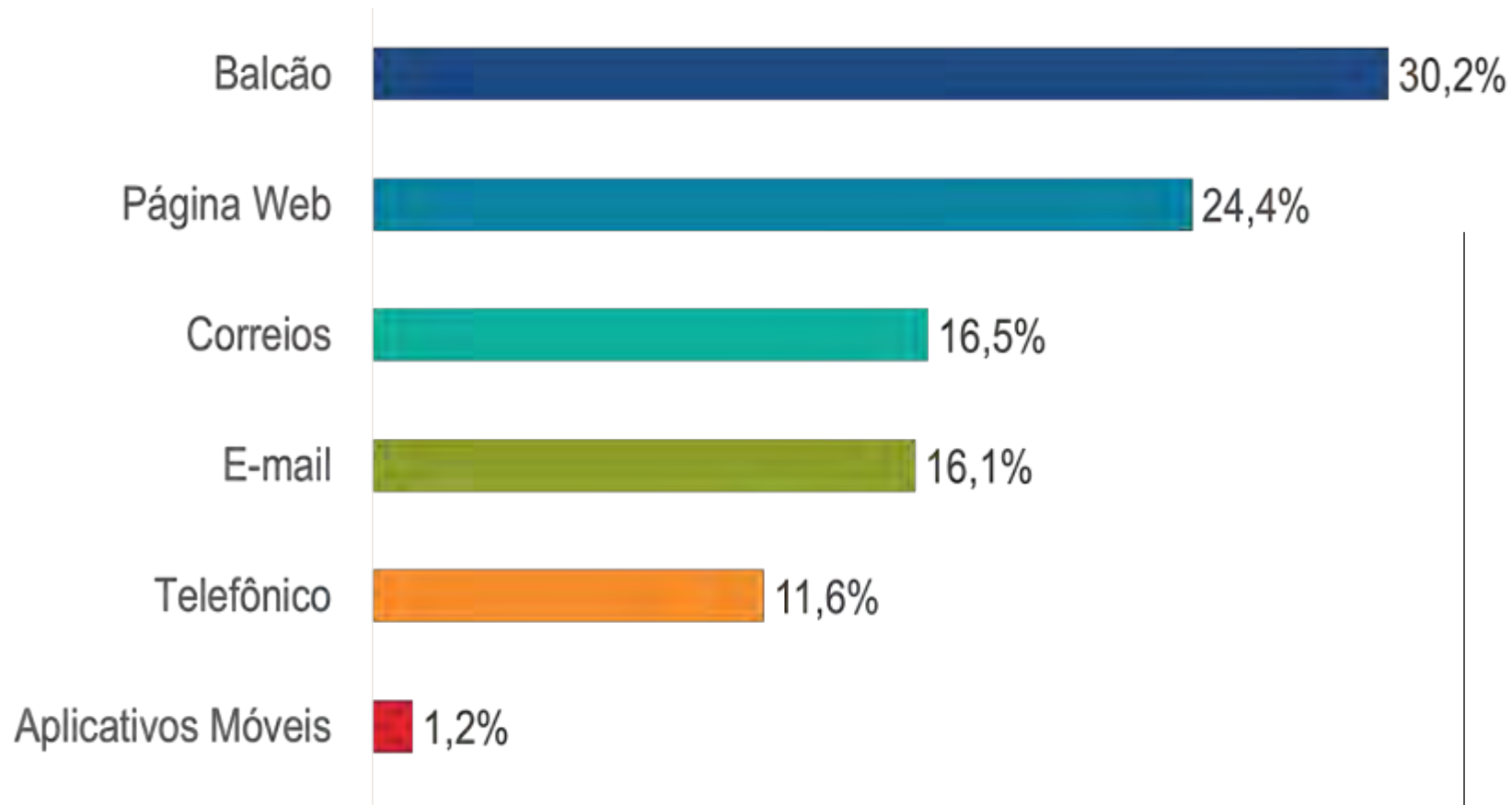


25%

Não-digitais

acesse aqui →





A **interação** dos usuários com o governo ainda ocorre principalmente no balcão. Apenas 24,4% dos serviços tem a interação estabelecida por meio de página web.

56% dos serviços planejam ou estão em processo de **transformação digital**

Os **serviços comuns** mais necessários são...



50%

Automação de formulários e processo



32%

Avaliação do serviço



31%

Identificação & autenticação

PROBLEMAS
COMUNS



SOLUÇÕES
COMUNS

Plataforma de Cidadania Digital

(Decreto nº 8.936/2016)

Canal único para o cidadão ter acesso à informações e à prestação de serviços digitais



Portal de Serviços (www.servicos.gov.br)

Login único

Solicitação eletrônica e acompanhamento de serviços

Avaliação de satisfação

Monitoramento dos serviços

...NEM TUDO É T.I.

Kit de Transformação de Serviços Públicos



Ferramentas e métodos que dão suporte aos órgãos para a transformação dos serviços públicos, na perspectiva do usuário, buscando a simplificação e a oferta por meio de canais digitais

Ferramentas

Métodos

**PASSE
LIVRE**

É um direito justo e é legal!

“A transformação do serviço na perspectiva do usuário”

Teste de reação com usuários

“Achei o sistema bom. Só precisa ter muita atenção e paciência”



“Vai ser muito melhor fazer assim do que ter que ir pessoalmente”



Custo para o usuário em R\$ (por etapas)

4 Etapas	Como era	Como ficou	Variação
Informar-se sobre o serviço	29,11	2,93	-90%
Coletar documentação e preencher formulário	38,11	20,07	-47%
Obter laudo médico	46,66	46,66	0%
Entregar a documentação	26,97	1,93	-93%
	140,85	71,58	49%

Bons serviços pressupõem entendimento...



(ou "como as pessoas se sentem")



User experience

Design

...do que importa para o outro!

TRANSFORMAÇÃO CULTURAL

Plataforma de princípios...

- Transparência
- Participação (*feedback* do cidadão)
- Centralidade do usuário

The image shows a screenshot of the 'Portal de Serviços' (Service Portal) interface. The main dashboard displays several key performance indicators (KPIs) for different services:

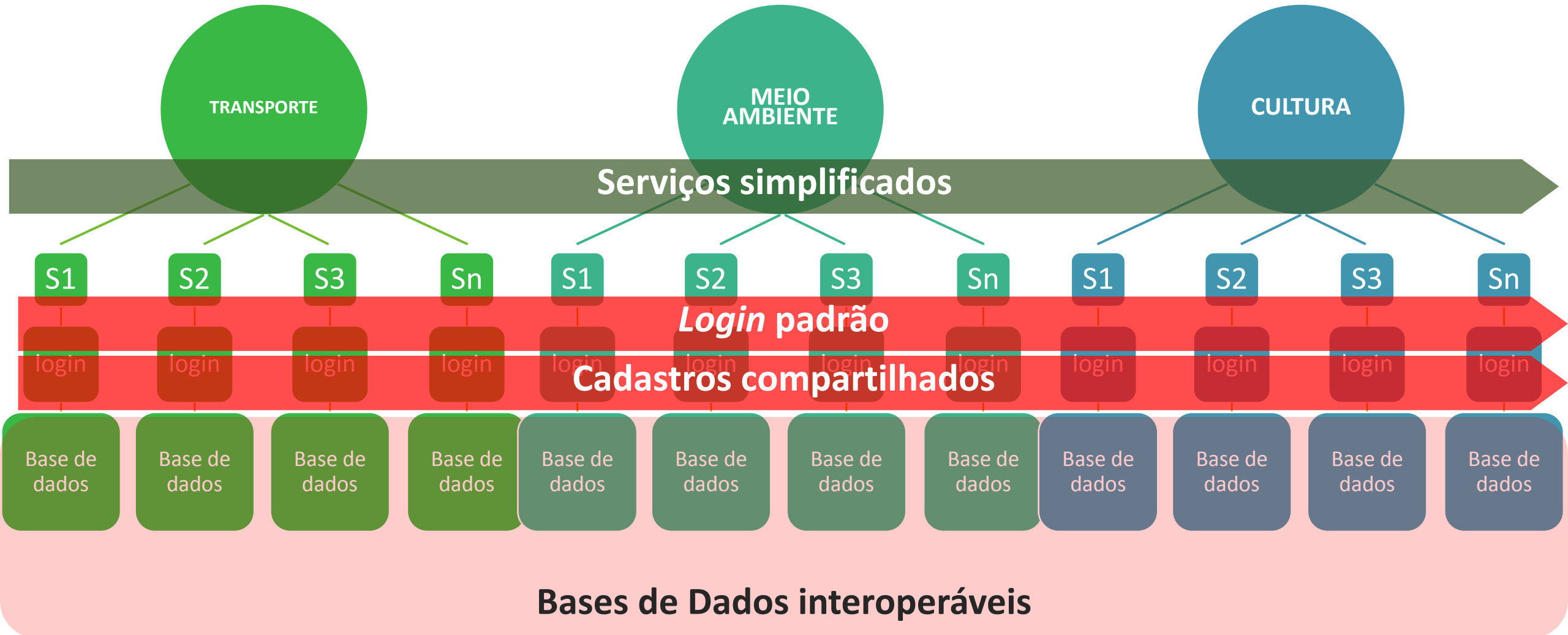
Serviço	Métrica	Valor
Serviço digital	Porcentagem de serviços disponíveis online	45%
Serviço presencial	Quantidade de serviços disponíveis em pontos de atendimento	756
Atendimento	Tempo médio de atendimento em pontos de atendimento	93 s
Satisfação	Índice de satisfação com o atendimento	91
Serviço online	Porcentagem de serviços disponíveis online	71%

Below the dashboard, there is a feedback form with the following steps:

- 1. O que você achou do serviço?**
A five-star rating system with labels: Muito ruim, Ruim, Regular, Bom, Muito bom.
- 2. No que podemos melhorar?**
Buttons for: Atendimento, Rapidez, Facilidade, Qualidade, Acessibilidade, and Outro: _____.
- 3. Quer comentar a sua avaliação?**
A text input field for comments.
- 4. Caso queira receber uma resposta para a sua manifestação, informe:**
Nome: _____ E-mail: _____
Enviar Desejo enviar a manifestação de forma anônima



usuário “verdadeiro especialista”

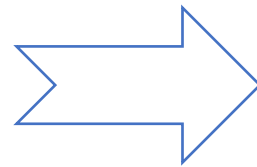


DESAFIO Nº 01

BUROCRACIA BASE ZERO



Solicitar

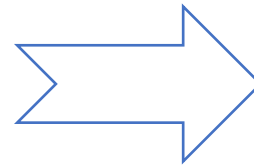
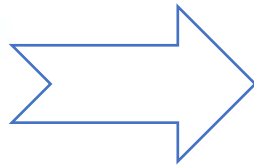


Receber

BUROCRACIA BASE ZERO



Solicitar

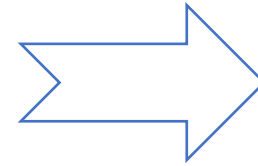
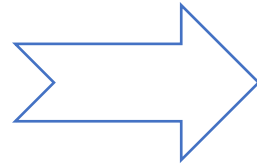
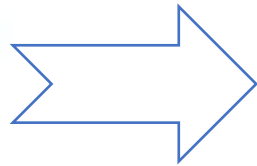


Receber

BUROCRACIA BASE ZERO



Solicitar



Receber

BUROCRACIA BASE ZERO



DESAFIO N° 02

É SEMPRE

SOBRE GENTE

Quer saber mais?

www.planejamento.gov.br/cidadaniadigital

MINISTÉRIO DO
**PLANEJAMENTO,
DESENVOLVIMENTO E GESTÃO**



PLATAFORMA DE **CIDADANIA DIGITAL**

Mais fácil, mais moderno e mais transparente.