

Anexo I - Censo de Serviços Públicos

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, está realizando pela primeira vez um censo para **catalogação dos serviços públicos** oferecidos por órgãos e entidades da administração direta e indireta (*exceto empresas públicas e sociedades de economia mista*) do Poder Executivo. O Censo tem como objetivo o levantamento de informações tais como: nome, etapas do serviço, a quem se destina, documentos necessários, quantidade de etapas (para o cidadão), estágio de digitalização do serviço, entre outras.

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 um melhor 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 cidadão – SMS, *Callcenter*, *Chatbots*).

Esta iniciativa está alinhada com o Decreto-Cidadão (6.932/09), que institui a Carta de Serviços ao Cidadão, mas fundamentalmente se relaciona com o recém publicado 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.

Para isso, ela tem como finalidades: i) permitir ao cidadão e empresas a solicitação e acompanhamento dos serviços públicos por meio digital, sem a necessidade de atendimento presencial, inclusive por meio de dispositivos móveis; ii) Ser a plataforma única o acesso a informações e a 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 os 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 SUS. O papel da Plataforma é concentrar para a população o acesso às informações sobre os serviços oferecidos e também promover a prestação direta deles por meio digital. Entendemos que este canal único de contato facilitará a vida do cidadão e empresas que buscam por serviços do Governo Federal, eliminando o uso desnecessário de intermediários e funcionando como entrada única para o cidadão.

Para Quê?

O Censo é o primeiro estágio para a ideal implantação da Plataforma de Cidadania Digital, uma vez que 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 que institui a Plataforma de Cidadania Digital prevê o prazo de 90 dias, a partir da sua publicação, para que os órgãos publiquem plano de integração dos seus serviços à plataforma**, que deverá ocorrer em até 18 meses.

Para o correto preenchimento deste plano, é passo anterior e fundamental a correta identificação dos serviços públicos a serem priorizados neste processo obrigatório de integração.

Adicionalmente, **os órgãos deverão, em até 12 meses a partir da publicação do referido Decreto, publicar todos os seus serviços no referido Portal**. O Censo 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 Censo?

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

- a) **Personalização:** Há sempre um usuário final individualizado, sendo ele um cidadão, uma empresa, um órgão público ou outra pessoa jurídica;
- 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 por qualquer meio ou 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.

Adicionalmente, para efeitos do Censo, são consideradas **etapas do serviço** aqueles momentos do processo em que o cidadão precisa interagir com o órgão para que o serviço possa continuar, com ele sendo demandado a fazer ou a receber algo. As fases internas do serviço, portanto, não são consideradas etapas e não serão mapeadas neste momento.

Perguntas mais frequentes sobre o Censo de Serviços Públicos

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

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 **executa** o serviço é o “dono” do mesmo. 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 a autonomia para mudar as regras relativas ao CPF, como o fato de que uma pessoa só pode 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 ao cidadão 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 censo e em sua Carta de Serviços.

2. Meu órgão define as regras do serviço, mas outro órgão é que realiza todo o processo com o cidadão, devo incluí-lo no meu censo?

R: Sim. Como dito na resposta acima, o “dono” do serviço é o órgão que tem a autonomia para alterar suas regras e requisitos, e não necessariamente o executor. Mesmo que um órgão execute 100% do atendimento do serviço junto à sociedade, se ele não tiver esta autonomia, então o serviço não é parte de seu censo e de sua Carta de Serviços.

3. Meu órgão tem serviços que só podem ser utilizados por empresas. Eles fazem parte do censo?

R: Sim. Serviços Públicos não são prestados somente a cidadãos. Alguns serviços públicos existem especificamente para pessoas jurídicas privadas, sejam elas empresas, ONGs, associações privadas ou correlatas. Autorizações de funcionamento e atuação 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 entre os serviços. 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 cidadãos. Se o MEC autoriza a criação de um curso em uma universidade pública, a existência da

disponibilidade de vagas daquele curso naquela localidade é um impacto direto e específico aos cidadãos, proveniente de um serviço público prestado pelo Ministério a outra entidade pública.

5. Por que os Serviços de Informação/Atendimento ao Cidadão e as ouvidorias não são considerados serviços?

R: Inicialmente, é importante deixar claro que o censo visa catalogar **transações** de serviços públicos (e, portanto, **processos**) e não as instituições de atuação do órgão. Os SICs/SACs e as ouvidorias são instâncias de informação e apelação do órgão, normalmente transversais a todas as divisões 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 censo 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 que tem um andamento padronizado, onde o usuário pode saber com antecedência tudo o que ocorrerá durante a requisição e recebimento do serviço, e onde existe a possibilidade de substituir ações “manuais” por ações eletrônicas, sem a necessidade do “balcão”, ou seja, da interação direta entre usuário e servidor.

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

R: As transações de serviço que estamos catalogando são suficientes, ou seja, o cidadão 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 que buscava inicialmente, ou então 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 servidores públicos são cidadãos, mas, ao mesmo tempo, são funcionários da Administração Pública. Os serviços exclusivos aos servidores (como marcação de férias e perícias, folhas de pagamento, etc.) são serviços funcionais, serviços que estão relacionados à “máquina pública”, ao funcionamento interno da Administração Pública, e que os servidores usam em seu caráter como funcionários da APF e não em seu caráter como cidadãos.

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 aos responsáveis pelo Censo nos órgãos. Serviços que atendam a ONGs, entidades filantrópicas, clubes esportivos, associações, agremiações, entidades religiosas e afins devem também ter seus dados informados nos questionários do censo.

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 censo. Por quê?

R: Inicialmente, é importante deixar claro que a escolha de quais transações/serviços serão ou não catalogados pelo censo não se baseia nem na sua importância, nem no seu impacto à sociedade. A definição da política econômica é uma atividade importantíssima da APF, tem enorme impacto direto na vida da população e, no entanto, não será catalogada pelo censo, porque o objetivo do censo é catalogar aquelas transações de serviço público que tem 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 isso 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 públicos alvos não precisarão cumprir uma etapa, mas cumprirão todas as outras? Se forem estes os casos, então é um único serviço com vários públicos-alvo.

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.