



DescomplicaRS

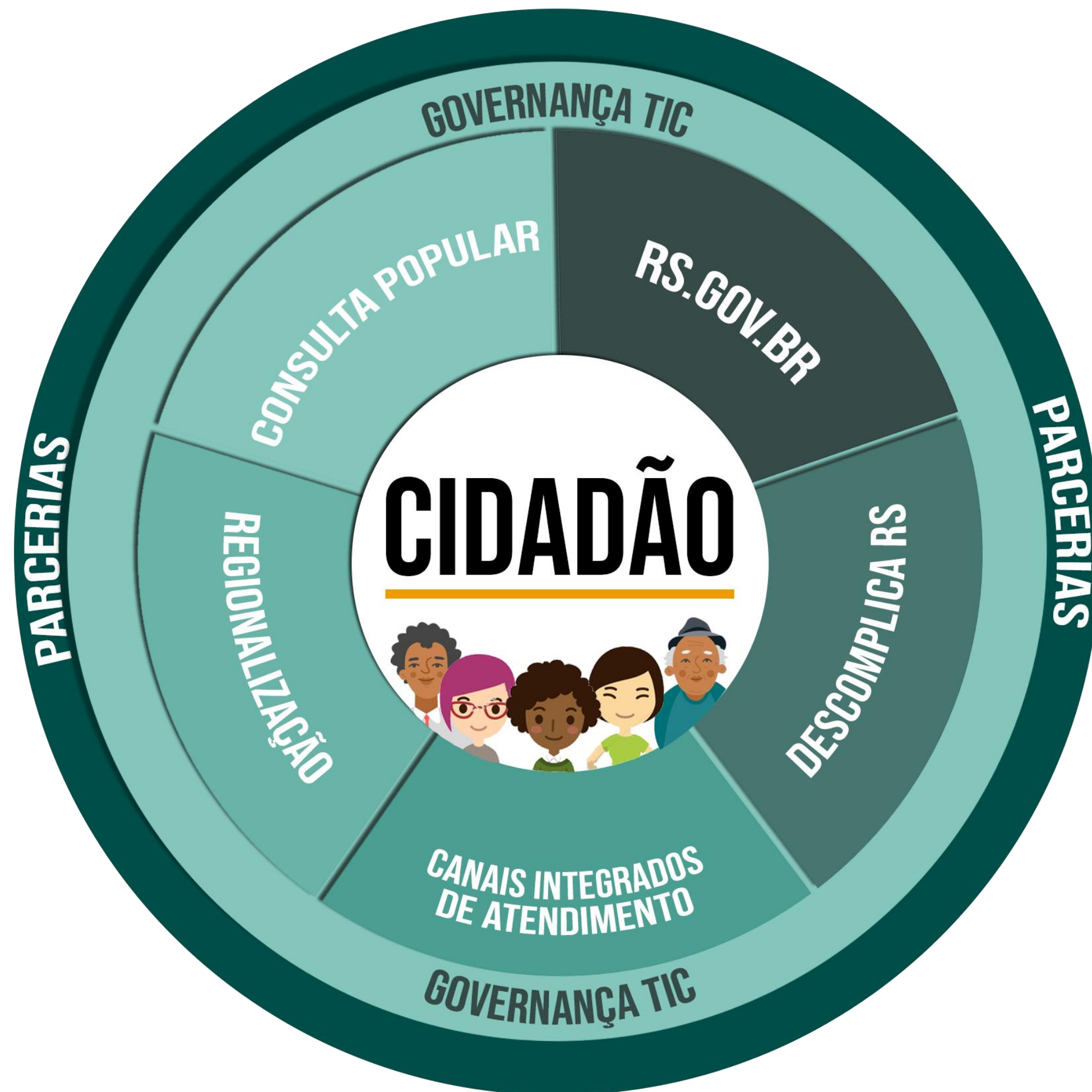
Projeto de Desburocratização
e Empreendedorismo

GOV **RS**
NOVAS FAÇANHAS
NA GOVERNANÇA E
GESTÃO ESTRATÉGICA

Pauta

		
10h30	Abertura	Secretário Claudio Gastal • Presidente do CEDE
10h40	Decreto da Política de Relacionamento do Estado com o Usuário	Maria Patrícia, Tomás Holmer e Tiago Bona • GT Revisão Legal
10h55	Votação de incorporação das atribuições do Conselho de Usuários, pelo CEDE	Secretário Claudio Gastal • Presidente do CEDE
11h	Receita 2030 - SEFAZ	Secretário Ricardo Neves • Receita Estadual
11h20	Apresentação de Linhas de Crédito BADESUL	Presidente Jeanette Lontra
11h40	Apresentação de Linhas de Crédito BANRISUL	Presidente Claudio Coutinho
12h	Apresentação Economia RS	Hiparcio Stoffel
12h10	Assuntos Gerais e Palavra Aberta	Conselheiros do CEDE e Convidados
12h20	Encerramento	Secretário Claudio Gastal • Presidente do CEDE
12h30	Término	





Linha do Tempo



Decreto da Política de Relacionamento com o Usuário



Decreto da Política de Relacionamento com o Usuário

O que é?

Reúne as principais normas de **direitos e deveres do usuário** (cidadão ou empresa) e **da administração** pública na prestação de serviços e as ferramentas para acompanhar, avaliar e aprimorar esta prestação

Para que serve?

Para criar uma regra geral de conduta em todos os serviços prestados, que com o tempo, levará a uma **prestação de serviço mais uniforme e mais transparente** (nos meios e nas exigências)



Decreto da Política de Relacionamento com o Usuário

Etapas da elaboração do decreto

1 • Formação de **equipe** com diversas Secretarias e órgãos



2 • Análise da **legislação** federal e estadual



3 • Elaboração de **texto base**



4 • Inclusão de questões relacionadas aos **projetos e serviços** prestados



5 • Validação e **alinhamento** da estratégia



Decreto da Política de Relacionamento com o Usuário

Entregas

1
Apresentar **apenas CPF** em substituição a outros documentos como PIS, PASEP, CTPS, CNH, dentre outros

2
Diretriz para o agente público: **presunção de boa-fé do usuário**

3
Emissão de documentos (CNH, identidade, funcional) em **meio eletrônico**, preferencialmente

4
Redução das exigências de documentos e informações ao usuário

5
Diretriz para compartilhamento de dados entre os órgãos estaduais

6
Divulgação da **Carta de Serviços** atualizada

7
Avaliação continuada dos serviços públicos presenciais e digitais

8
Prestação digital de serviços em portal integrado com login único do cidadão

9
Portal unificado com as informações sobre licenças, autorizações, inscrições necessárias para o exercício de atividade econômica

10
Conselho de usuários



Decreto da Política de Relacionamento com o Usuário

Entregas

1
Apresentar **apenas CPF** em substituição a outros documentos como PIS, PASEP, CTPS, CNH, dentre outros

2
Diretriz para o agente público: **presunção de boa-fé do usuário**

3
Emissão de documentos (CNH, identidade, funcional) em **meio eletrônico**, preferencialmente

4
Redução das exigências de documentos e informações ao usuário

5
Diretriz para **compartilhamento de dados** entre os órgãos estaduais

6
Divulgação da **Carta de Serviços** atualizada

7
Avaliação continuada dos serviços públicos presenciais e digitais

8
Prestação digital de serviços em portal integrado com login único do cidadão

9
Portal unificado com as informações sobre licenças, autorizações, inscrições necessárias para o exercício de atividade econômica

10
Conselho de usuários



Decreto da Política de Relacionamento com o Usuário

Redução das exigências de documentos e informações ao usuário

Não exigir reconhecimento de firma

- Confrontar assinatura com o documento de identidade ou lavrar autenticidade da assinatura feita na presença do servidor

Não exigir cópia autenticada

- Servidor atesta a autenticidade comparando o original e a cópia

Não exigir juntada de documento pessoal do usuário

- Poderá ser substituído por cópia autenticada pelo próprio servidor

Não exigir certidão de nascimento

- Poderá ser substituída por RG, CTPS, passaporte, título de eleitor (entre outros)

Não exigir apresentação de autorização com firma reconhecida para viagem de menor

- Se os pais estiverem presentes no embarque

Não exigir título de eleitor

- Exceto para votar ou para registrar candidatura

Não exigir prova relativa a fato que já houver sido comprovado pela apresentação de outro documento válido

- Registrar onde se encontra documento comprobatório utilizado (processo e folhas)



Decreto da Política de Relacionamento com o Usuário

Entregas

1
Apresentar **apenas CPF** em substituição a outros documentos como PIS, PASEP, CTPS, CNH, dentre outros

2
Diretriz para o agente público: **presunção de boa-fé do usuário**

3
Emissão de documentos (CNH, identidade, funcional) em **meio eletrônico**, preferencialmente

4
Redução das exigências de documentos e informações ao usuário

5
Diretriz para **compartilhamento de dados** entre os órgãos estaduais

6
Divulgação da **Carta de Serviços** atualizada

7
Avaliação continuada dos serviços públicos presenciais e digitais

8
Prestação digital de serviços em portal integrado com login único do cidadão

9
Portal unificado com as informações sobre licenças, autorizações, inscrições necessárias para o exercício de atividade econômica

10
Conselho de usuários



Decreto da Política de Relacionamento com o Usuário

Conselho de Usuários

Ganhos de eficiência e eficácia

- ✓ Utilizar uma estrutura já existente para exercer este importante papel, evitando com que seja criada mais estruturas paralelas e sobrepostas
- ✓ Fazer com que o CEDE exerça sua missão de desburocratização e empreendedorismo sob o ponto de vista do usuário final dos serviços públicos, fazendo com que passe a acompanhar e monitorar os serviços públicos prestados pelo Estado sob a perspectiva do empreendedor



Decreto da Política de Relacionamento com o Usuário

Conselho de Usuários

O que é?

- São órgãos colegiados, com composição Estado e sociedade
- Regidos pela Lei Federal 13.460/2017, (regula prestação de serviços públicos)
- Tem de natureza consultiva para acompanhamento da prestação e da avaliação dos serviços públicos

Quais são as atribuições?

- Acompanhar a prestação dos serviços
- Participar na avaliação da qualidade e efetividade da prestação dos serviços públicos
- Propor melhorias na prestação dos serviços
- Contribuir na definição de diretrizes para o adequado atendimento ao usuário
- Acompanhar e avaliar a atuação do ouvidor

Como funciona?

- A partir de suas atribuições legais, os órgãos do Estado levam aos Conselhos de Usuários as informações necessárias para o acompanhamento e avaliação na prestação dos serviços públicos
- Estabelecimento de diretrizes de políticas públicas para melhoria dos serviços, acompanhamento da evolução destes serviços e de soluções de pontos críticos a partir da avaliação dos serviços

O decreto prevê a possibilidade de utilizar órgãos colegiados já existentes, vinculados às secretarias ou entidades, com competência de acompanhamento de políticas públicas setoriais, para exercer atribuições de Conselhos de Usuários.



Alteração do Decreto do CEDE para inclusão do Conselho de Usuários

Proposta de inclusão Decreto 54.423/2018, art. 3o.:

XI – acompanhar, participar da avaliação e propor melhorias na prestação de serviços públicos que atendam ao setor empreendedor, bem como contribuir na definição de diretrizes para o adequado atendimento ao usuário destes serviços públicos e acompanhar e avaliar a atuação da Ouvidoria, atuando na qualidade de Conselho de Usuários.





NOVAS FAÇANHAS

NA GOVERNANÇA E
GESTÃO ESTRATÉGICA



/GovernancaRS



@SGGE_RS