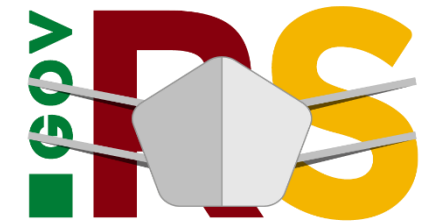




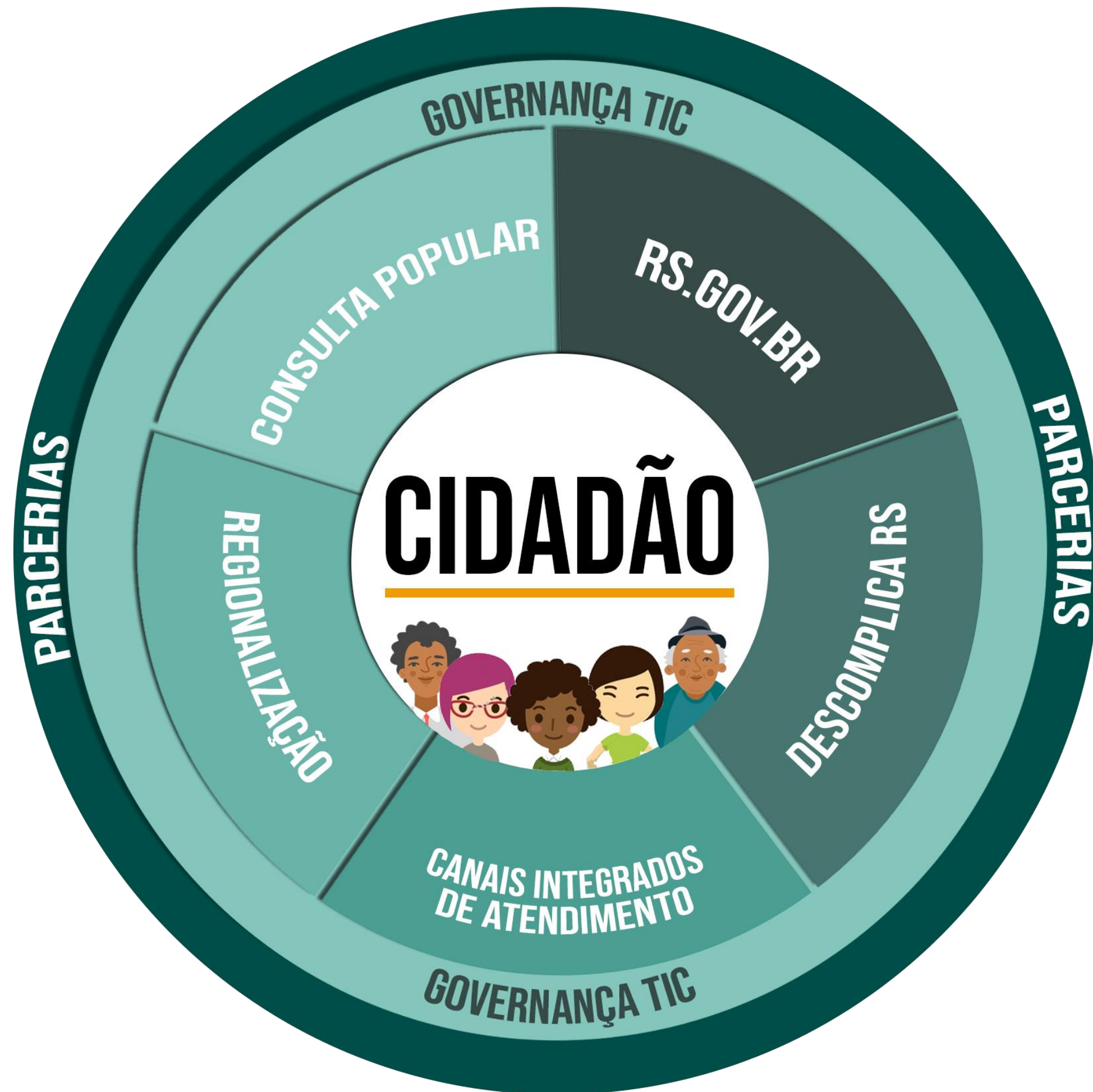
DescomplicaRS

Projeto de Desburocratização
e Empreendedorismo



NOVAS FAÇANHAS

NO PLANEJAMENTO,
GOVERNANÇA E GESTÃO



Linha do Tempo – Descomplica RS



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?

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)



Como funciona

Incorpora nas diretrizes estaduais diversas **legislações federais de participação do usuário** nos serviços públicos e da racionalização destes serviços:

Simplificação

Desburocratização

**Prestação digital
dos serviços públicos**

Cria e organiza os meios de participação do usuário nos serviços públicos:

**Avaliação dos
serviços públicos**

Carta de Serviços

**Conselho de
Usuários**

**Canais da Central do Cidadão
(Ouvidoria, Denúncia e Serviço de Informação ao Cidadão SIC/LAI)**



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



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

Cópia autenticada

Servidor atesta a autenticidade comparando o original e a cópia

Certidão de nascimento

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

Redução das exigências de documentos e informações ao usuário

**NÃO
EXIGIR**

Apresentação de autorização com firma reconhecida para viagem de menor

Se os pais estiverem presentes no embarque

Título de eleitor

Exceto para votar ou para registrar candidatura

Prova relativa a fato que já houver sido comprovado pela apresentação de outro documento válido

Registrar onde se encontra documento comprobatório utilizado

Decreto da Política de Relacionamento com o Usuário

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

Apresentar apenas CPF em substituição a outros documentos (como PIS, PASEP, CTPS, CNH, dentre outros)

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

Redução das exigências de documentos e informações ao usuário

Diretriz para compartilhamento de dados entre órgãos estaduais

Entregas



Decreto da Política de Relacionamento com o Usuário

Divulgação da **Carta de Serviços atualizada**

Avaliação continuada dos serviços públicos presenciais e digitais

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

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

Conselho de usuários

Entregas



Capacitação DescomplicaRS



Capacitação DescomplicaRS



Aprimorar os serviços públicos prestados pelo Estado, com revisão e padronização de procedimentos, conforme os novos marcos regulatórios de modernização dos serviços públicos e as boas práticas de edição dos atos administrativos



- Manual de Boas Práticas e de Padronização de Atos Administrativos no Estado
- Decreto da Política de Relacionamento do Estado com o Usuário de Serviços Públicos



Assessores Jurídicos • Agentes setoriais da PGE • Gestores locais e setoriais da Ouvidoria • Servidores responsáveis pelos Canais da Central do Cidadão • Chefias de Gabinete • Assessoria dos Secretários • Coordenadores de Programas/Projetos Prioritários



REALIZAÇÃO: GT Revisão Legal do Conselho de Desburocratização e Empreendedorismo, Casa Civil, SPGG, PGE e EGov



Início **21/09** • Carga horária **32h** • Inscrições pela **EGov**





DescomplicaRS



/GovernancaRS



@SGGE_RS



NOVAS FAÇANHAS

NO PLANEJAMENTO,
GOVERNANÇA E GESTÃO