

Avaliação Continuada dos Serviços Públicos Estaduais Digitais rs.gov.br



Estratégia Digital

- Iniciativas de transformação digital no Executivo
- Conceitos, referências e desafios
- Fundamentos e orientações às decisões por vir
- Conexão com os objetivos do Mapa Estratégico



Avaliação da Qualidade dos Serviços Públicos

- Nova funcionalidade implementada pela **PROCERGS**, segundo orientações da Casa Civil, conforme orientação do TCE, de forma a atender os requisitos legais, onde o usuário pode **efetuar a Avaliação da Qualidade do Serviço** prestado.
- Antecedentes legais:
 - Lei Federal nº 12.527, de 18 de NOVEMBRO de 2011
 - Lei Federal nº 13.460, DE 26 DE JUNHO DE 2017
 - Lei Federal nº 14.129, DE 29 DE MARÇO DE 2021
 - Decreto Estadual nº 53.928/2018
 - Apontamento TCE - INFORMAÇÃO Nº 50/2020 - SAE-I
 - Decreto Estadual Nº 55.439, DE 12 DE AGOSTO DE 2020



Avaliação da Qualidade dos Serviços Públicos

INSTRUÇÃO NORMATIVA 08/2022 - SPGG

Estabelece critérios mínimos para a Avaliação Continuada dos Serviços Públicos Estaduais Digitais, prevista nos artigos 18 e 19, do Decreto n.º55.439, de 12 de agosto de 2020, que dispõe sobre a Política de Relacionamento do Estado com o Usuário de serviços públicos.

<https://www.diariooficial.rs.gov.br/materia?id=726864>



Avaliação da Qualidade dos Serviços Públicos

INSTRUÇÃO NORMATIVA 08/2022 - SPGG

Art. 2º Os serviços prestados serão avaliados nos seguintes aspectos:

I - satisfação do usuário com o serviço público prestado;

II - qualidade do atendimento prestado ao usuário ;

III - cumprimento dos compromissos e dos prazos definidos para a prestação dos serviços públicos;

IV - quantidade de manifestações de usuário s;

V - medidas adotadas pela administração pública estadual para a melhoria e o aperfeiçoamento da prestação do serviço público.



Avaliação da Qualidade dos Serviços Públicos

Queremos saber como foi sua **experiência**.

A sua solicitação 730445/0064, referente ao serviço **Emissão de 2ª via de CNH** do órgão **Detran RS** foi concluída.

Como você avaliaria sua satisfação geral em relação a este serviço?



Qual sua avaliação em relação à qualidade do atendimento prestado?



Em relação a cumprimento de prazos e compromissos, como você avaliaria este serviço?



Enviar avaliação

Queremos saber como foi sua **experiência**.

A sua solicitação 730445/0064, referente ao serviço **Emissão de 2ª via de CNH** do órgão **Detran RS** foi concluída.

Como você avaliaria sua satisfação geral em relação a este serviço?



Sentimos muito por isso. Por favor, conte-nos abaixo qual foi o problema e como podemos melhorar.

Descreva o problema

Qual sua avaliação em relação à qualidade do atendimento prestado?



Sentimos muito por isso. Por favor, conte-nos abaixo qual

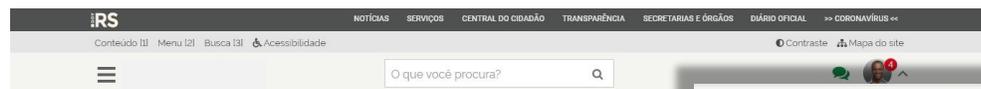


Muito obrigado por sua avaliação!

Graças às suas informações poderemos tornar sua experiência cada vez melhor.



Painel do Cidadão



Painel do usuário

Painel do usuário

Meu perfil



CPF: 123.456.789-00
Nome: Alexandrino da Silva Albuquerque Júnior
E-mail: alexandrinoalbuquerque@hotmail.com
Telefone: (51) 9 8198.1123

[Perfil completo](#)

Minhas solicitações

730445/0064 CONCLUÍDA SEM RESPOSTA	Atualizado em: 22/12/2020	Criada em: 18/12/2020
605635/0064 CONCLUÍDA SEM RESPOSTA	Atualizado em: 14/07/2020	Criada em: 24/06/2020

[Todas as solicitações](#)

Notificações

Agendamento do serviço de Matrículas

CNH/PID disponível para retirada

Em resposta à sua solicitação, comunicamos que lhe foi enviado um retorno para seu e-mail!

[Mais notificações](#)

Serviços Todos os serviços Serviços em destaque Para o empreendedor Serviços novos Utilidade Pública	Central do Cidadão Denúncia Solicitação DescomplicaRS Ouvidoria-Geral Atendimento Presencial	Navegação Padrões rs.gov.br Acessibilidade Sobre o RS.GOV.BR Portal do Estado do RS
--	--	--

PALÁCIO PIRATINI
Praça Marechal Deodoro, s/n
Centro Histórico
Porto Alegre - RS - [mapa](#)
90010-905

Painel do usuário

Meu perfil



CPF: 123.456.789-00
Nome: Alexandrino da Silva Albuquerque Júnior
E-mail: alexandrinoalbuquerque@hotmail.com
Telefone: (51) 9 8198.1123

[Perfil completo](#)

Minhas solicitações

730445/0064 CONCLUÍDA SEM RESPOSTA	Atualizado em: 22/12/2020	Criada em: 18/12/2020	Canal: Fale Conosco - Site DETRAN
605635/0064 CONCLUÍDA SEM RESPOSTA	Atualizado em: 14/07/2020	Criada em: 24/06/2020	Canal: Ouvidoria DETRAN

[Todas as solicitações](#)

Ligado ao sistema **Central de Informação**

Notificações

Agendamento do serviço de Matrículas Em: 04/01/2020 - 10:57

CNH/PID disponível para retirada Em: 26/12/2019 - 17:18

Em resposta à sua solicitação, comunicamos que lhe foi enviado um retorno para seu e-mail! Em: 03/11/2019 - 08:50

[Mais notificações](#)

Ligado ao sistema **AviseMe**

João Paulo Neves
jpaulo@gmail.com

- Editar perfil
- Minhas solicitações
- Notificações 4
- Sair



Protocolo Unificado

- Implementado pela PROCERGS, o Protocolo Unificado vai possibilitar a utilização de um único número de identificação a solicitação de serviço do cidadão.
- Permitir ao cidadão uma visão da sua relação com o Estado, independente do órgão (Painel do Cidadão).
- Possibilidade de gestão dos serviços de forma centraliza (BI de Gestão de Serviços do Estado).
- Conforme orientação do TCE.



Avaliação da Qualidade dos Serviços Públicos – Pré-requisitos

- Ficha do serviço cadastrada no rs.gov.br
- Para que o cidadão receba a notificação de avaliação e possa consultar o protocolo no Painel do Cidadão, o serviço deve utilizar a identificação digital via Gov.br.
- No caso de autosserviço, em que um serviço inicia e termina de forma totalmente digital, a avaliação pode ser apresentada ao cidadão na tela logo após o encerramento do serviço. Ex.: Certidão de Antecedentes.



Avaliação da Qualidade dos Serviços Públicos

A **implementação** será realizada da seguinte forma:

I - Para **novos serviços que utilizarão** o Formulário Dinâmico da Plataforma de Sites do Estado (Matriz), o órgão ou entidade deverá solicitar à PROCERGS a adesão ao Protocolo Único, no momento da definição do novo serviço;

II - Para **serviços já existentes que utilizam** o Formulário Dinâmico da Plataforma de Sites do Estado (Matriz), o órgão ou entidade deverá solicitar à PROCERGS a migração para o Protocolo Único;

III - Para **novos serviços que não utilizarão** o Formulário Dinâmico da Plataforma de Sites do Estado (Matriz), o órgão ou entidade deverá especificar à PROCERGS que será utilizado o componente do Protocolo Único, no momento em que for demandado o desenvolvimento do serviço;

IV - Para **serviços já existentes que não utilizam** o Formulário Dinâmico da Plataforma de Sites do Estado (Matriz), o órgão ou entidade deverá solicitar à PROCERGS a integração ao componente do Protocolo Único.

