

Painel de monitoramento permite que o cidadão e o órgão público observem o comportamento dos serviços prestados por órgãos e entidades federais. Iniciativa faz parte do processo de digitalização de serviços públicos

A partir de hoje (19) qualquer cidadão pode acessar o Painel de Monitoramento de Serviços – iniciativa integrante de um conjunto de ações do Governo Federal para oferecer mais inovação, eficiência e qualidade na entrega dos serviços públicos, por meio da digitalização dos serviços. A ferramenta de monitoramento é um dos componentes previstos na Plataforma de Cidadania Digital, instituída por meio do Decreto nº 8.936/16.

O Painel pode ser acessado por qualquer cidadão no [Portal de Serviços](#). Por meio dele, o usuário pode visualizar dados como quantidade de serviços disponíveis no Portal; percentual de serviços que possuem todas as etapas digitais; percentual de etapas digitais de cada serviço prestado; tempo médio de atendimento; grau de satisfação dos usuários; e a quantidade de manifestações do formulário “Simplifique!”. Com isso, o Painel permite que o cidadão obtenha informações para a cobrança por melhorias ou simplificações nos procedimentos oferecidos pelos órgãos.

“Além de ser uma ferramenta de transparência e controle social, o Painel é uma importante fonte de informações para tomada de decisão, para que os gestores possam promover a simplificação e a melhoria contínua dos processos e do atendimento ao cidadão, com saltos de qualidade”, diz o secretário de Gestão do Ministério do Planejamento e Gestão, Gleisson Rubin.

A ferramenta permite a visualização das informações de monitoramento de forma inédita, por meio de listas, contendo os dados agrupados por serviço específico e por órgão, além de estarem disponíveis para download. Futuramente, com a disponibilidade de maior volume de dados, será possível vincular séries históricas e outros indicadores já previstos, como: volume de solicitações, taxa de atendimentos concluídos, custo do serviço para o cidadão e nível de satisfação dos usuários com o serviço prestado. Segundo o secretário de Gestão, a previsão é que o Painel passe por evoluções constantes com o objetivo de fornecer uma análise cada vez mais completa.

Fonte: Ministério do Planejamento e Gestão, em 19.01.2018.