

MINISTÉRIO DO PLANEJAMENTO

**Fórum Internacional das
Centrais de Atendimento Integrado**

As Centrais de Atendimento do Futuro

Bruno Palvarini

Ministério
do Planejamento



Contexto atual

- 2009 – Ano Nacional da Gestão Pública
- 30 de abril – implantação do Fórum Nacional da Gestão Pública – GesPública
- Construção coletiva de uma Agenda Nacional da Gestão Pública

Agenda de Gestão Pública – objetivos principais

1. Melhorar a execução dos Programas prioritários:
 - 1.1 Resolução de gargalos gerenciais;
 - 1.2 Alinhamento dos recursos com as prioridades
2. Implementar medidas estruturantes para incremento da eficiência, da eficácia e da efetividade da Administração Pública
3. Melhorar e simplificar o atendimento aos cidadãos

Nova estratégia GesPública - processos

1. Estudos e pesquisas
2. Diretrizes e prestação de contas
3. Avaliação do nível de gestão
4. Desburocratização
5. Atendimento ao cidadão

Atendimento ao Cidadão – decreto de simplificação

1. Integração das bases de dados
2. Possibilidade de dispensa do reconhecimento de firma
3. Uso de instrumentos de gestão
 - * Pesquisas de satisfação
 - * Carta de Serviços
 - * Ouvidorias

Papel da SEGES – articulação de agentes

1. Fórum permanente da Gestão Pública
2. Portal Nacional da Gestão Pública
3. Rede Nacional da Gestão Pública
4. Incorporação dos órgãos federais às Centrais de Atendimento (CONSAD / SEGES) – INSS, Ministério do Trabalho e Emprego e Polícia Federal

MINISTÉRIO DO PLANEJAMENTO

Implementação da agenda de gestão – estratégia:

- Inclusão do tema melhoria da gestão pública na agenda
 - Formação de alianças – parcerias estratégicas
 - Articulação junto ao Congresso Nacional
 - Comunicação e informação
- a. Portal da Gestão Pública – www.gespublica.gov.br
 - b. Rede Nacional de Gestão Pública – RNGP - espaço de discussão e de colaboração para a excelência da gestão pública em nosso País → é um grupo em permanente expansão que discute problemas, troca experiências e desenvolve propostas para melhorar a gestão pública do país.
 - c. Fórum Nacional de Gestão Pública – espaço de reunião, articulação e escuta de atores estratégicos que apóiam o movimento em prol da melhoria da gestão pública → definição de diretrizes e de ação.

Futuro - tendências

1. Problemas complexos resolvidos pela integração de redes com objetivos comuns (exemplos: Centrais de Atendimento)
2. Soluções tecnológicas de uso extensivo
3. Atendimento com enfoque "individualizado"

Secretaria de Gestão - SEGES

Ministério
do Planejamento



**Secretaria
de Gestão**

**Ministério
do Planejamento**

