



Como saber se o que eu faço é

# SERVIÇO PÚBLICO



01.



**Sua atividade está relacionada a uma atividade fim do órgão?**

Para ser um serviço público, a atividade em que você está envolvido deve fazer parte da missão do seu órgão ou entidade. É, em outras palavras, o motivo da sua existência. Atividades administrativas (de apoio), de informações ao cidadão, de planejamento, monitoramento e controle não são serviços públicos, mas atividades muito relevantes que apoiam o desempenho e a oferta dos serviços.

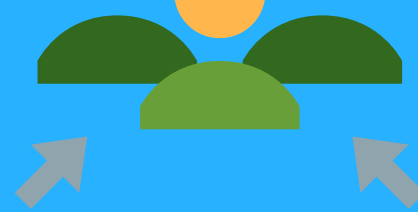
**Sua atividade é destinada a um beneficiário final?**

Sua atividade envolve uma interação direta, presencial ou não, com o usuário a fim de atender

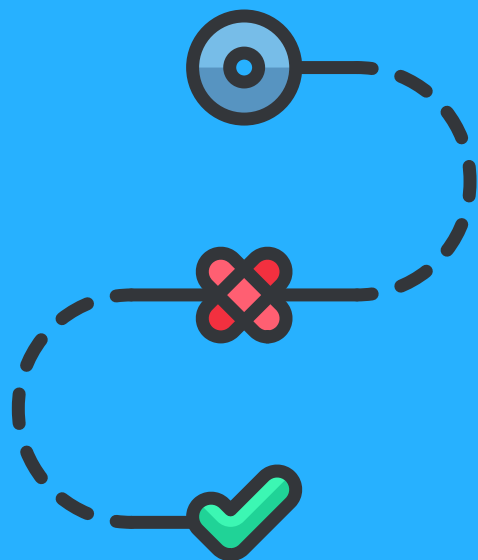
02.



uma demanda externa específica postulada por ele (cidadão, empresa ou mesmo um outro ente governamental, inclusive estadual ou municipal)? Se sim, possivelmente você oferece um serviço público. Sigamos em frente!



03.



Existe em sua atividade um procedimento formal e suficiente para garantir a demanda do usuário?

Sua atividade tem processo formal por meio do qual o usuário externo formula, de forma presencial ou não, uma solicitação para atendimento de um direito que ele possui ou para cumprimento de um dever junto ao seu órgão ou entidade?

**Lembre-se:** partes (ou etapas) do processo não podem ser confundidas com o serviço público em si

A atividade em que você está envolvido permite o atendimento completo e a entrega útil para a demanda do usuário ou é apenas parte de um processo? Por exemplo, agendamento é parte de um processo, mas não um serviço em si. Afinal, ninguém busca agendamento, mas o resultado que a realização de agendamento viabiliza. Da mesma forma, atendimento ao público ou sistemas de informação apenas são canais de atendimento fundamentais, mas não o serviço em si.

04.



Se você respondeu "Sim" a todas as perguntas **você oferece um serviço público!**