

OBJETIVO

O217 - GESTÃO EFICIENTE PROMOVER A EFICIÊNCIA INSTITUCIONAL POR MEIO DA IMPLEMENTAÇÃO DE ESTRUTURA MAIS ENXUTA E DA ADOÇÃO DAS MELHORES PRÁTICAS DE GESTÃO E DE GOVERNANÇA, CAPACITANDO A ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA A ENTREGAR OS RESULTADOS ESPERADOS PELA SOCIEDADE.

UNIDADE RESPONSÁVEL: 19101 - SECRETARIA DE ESTADO DE ECONOMIA DO DISTRITO FEDERAL - SEEC

CARACTERIZAÇÃO

Tem sido crescente a preocupação de todo gestor público em atender à pressão por mudanças na forma como os governos são percebidos pelas pessoas a fim de buscar uma nova abordagem sobre o que é uma administração pública efetiva. Não apenas assegurar resultados, mas identificar a melhor maneira de atuação do poder público, quanto às escolhas das estratégias na prestação dos serviços e à relação que precisa manter com a sociedade. Nesse sentido, como eixo direcionador estratégico das ações de governo, busca-se a geração de valor público. Isso quer dizer: gestão eficiente de recursos, entrega de valor para os cidadãos, produzindo bons resultados para a sociedade.

Na gestão de atividades-meio, aquelas que dão suporte aos órgãos para que sejam executadas suas missões, serão priorizadas as ações que proverão contribuições estruturantes para o desenvolvimento do Distrito Federal. Por serem estruturantes, revestem-se do caráter de multisetorialidade, não só porque pressupõem o comprometimento de todos os órgãos mas, também, porque impactam na execução de todas as políticas públicas.

Desta forma, é fundamental priorizar ações que estejam concebidas dentro dos seguintes critérios:

- (i) Sejam executadas dentro de uma concepção sistêmica;
- (ii) Contribuam para produção de dados e informações gerenciais e essenciais à tomada de decisão;
- (iii) Possam ser monitoradas e avaliadas mediante indicadores previamente pactuados, e submetidas às regras de *compliance*.

A qualidade do atendimento ao público apresenta-se como um desafio para o Estado. Instituído pelo Decreto nº 22.125, de 11 de maio de 2001, o Na Hora reúne, em um único local, representações de órgãos públicos federais e distritais, de forma articulada, para a prestação de serviços públicos aos cidadãos. O Na Hora tem como finalidade facilitar o acesso do cidadão aos serviços públicos, simplificar as obrigações de natureza burocrática, assim como ampliar os canais de comunicação entre o Estado e o cidadão.

Os desafios do Distrito Federal para este Objetivo é o de prestar atendimento de alto padrão de qualidade, eficiência e rapidez, assim como o de ampliar o acesso do cidadão aos serviços públicos, simplificar as obrigações de natureza burocrática e ampliar os canais de comunicação entre o Estado e o cidadão.

Com efeito, é preciso incorporar ao Na Hora as facilidades que o ambiente digital, a internet e os *smartphones* trouxeram para a vida das pessoas. Isto por meio de investimento em soluções inteligentes, no sentido de

- (i) permitir o agendamento eletrônico dos serviços;
- (ii) fornecer serviços para o atendimento online, por meio da reestruturação do portal do Na Hora;
- (iii) implantar terminais e totens de autoatendimento; e
- (iv) criar aplicativo que de fato possa facilitar ao cidadão o acesso aos serviços *online* disponíveis.

Também é necessário implementar ações itinerantes, com o intuito de diminuir a distância entre o Estado e o cidadão, ao oferecer serviços em localidades onde o Na Hora não possui estrutura fixa.

Ainda, é preciso investir no capital humano, com a capacitação profissional dos servidores e dos prestadores de serviços, em iniciativas permanentes de aperfeiçoamento, para que todos os colaboradores possam ser capacitados para trabalhar com as novas tecnologias e atender o cidadão de maneira mais humana, cordial e qualificada.

Tudo isso irá modernizar e melhorar as condições de prestação dos serviços, agilizando o atendimento nas unidades do Na Hora. A meta a ser perseguida é a excelência no atendimento.

Sendo assim, o Governo do Distrito Federal buscará disponibilizar os serviços públicos considerados essenciais à maioria da população do Distrito Federal por meio de um atendimento mais ágil e pelo

aumento da eficiência na prestação dos serviços.

METAS 2020 - 2023

M507 - IMPLANTAR O SISTEMA DE GESTÃO DE PESSOAS - SIGEPE-DF EM 100% DOS ÓRGÃOS DO GDF SUBORDINADOS A RECURSOS DO TESOURO DISTRITAL (SEEC)

M523 - IMPLANTAR O PORTAL COMPRAS DF - SCG/SEEC PARA UTILIZAÇÃO NO COMPLEXO ADMINISTRATIVO DO DF ATÉ 2021EEC (SEEC)

M526 - AUMENTAR EM 40% EM RELAÇÃO A 2018 A ARRECADAÇÃO DECORRENTE DE OUTORGAS DE USO DOS IMÓVEIS DO DISTRITO FEDERAL (SEEC)

M783 - AUMENTAR DE 7 PARA 9 AS UNIDADES DE ATENDIMENTO DO NAHORA (SEJUS)

M784 - REALIZAR 30 EVENTOS "NA HORA ITINERANTE" (SEJUS)

M827 - AUMENTAR DE 4 PARA 30 O NÚMERO DE SERVIÇOS DIGITAIS DISPONÍVEIS NO APLICATIVO E-GDF (SEEC)

M828 - EXPANDIR A REDE GDFNET DE 620 PARA 1200 UNIDADES ADMINISTRATIVAS (SEEC)

M829 - GARANTIR 97% DE DISPONIBILIDADE AO ANO DOS PRINCIPAIS SISTEMAS E SERVIÇOS CORPORATIVOS HOSPEDADOS E GERENCIADOS PELO CETIC (SEEC)

M830 - REPLICAR 7 SERVIÇOS DE TIC CRÍTICOS, GARANTINDO A DISPONIBILIDADE MÍNIMA DE 99,997% (ATIVO-ATIVO) (SEEC)

INDICADORES

DENOMINAÇÃO DO INDICADOR	UNIDADE DE MEDIDA	ÍNDICE DE REFERÊNCIA	DATA DE REFERÊNCIA	PERIODICIDADE	ÍNDICES DESEJADOS	TENDÊNCIA	FONTE	UO RESPONSÁVEL	
IN10523 - NÚMERO TOTAL DE PESSOAS ATENDIDAS NO "NA HORA ITINERANTE"	UNIDADE	-	-	Anual	2020	>= 2.000,00	Maior, Melhor	SEJUS/SUBNAHORA	44101 (SEJUS)
					2021	>= 6.000,00			
					2022	>= 7.000,00			
					2023	>= 7.000,00			
IN10524 - TAXA DE DESISTÊNCIA NOS ATENDIMENTOS NO NA HORA	PERCENTUAL	-	-	Anual	2020	<= 12,00	Menor, Melhor	SEJUS/SUBNAHORA	44101 (SEJUS)
					2021	<= 10,00			
					2022	<= 10,00			
					2023	<= 10,00			

IN10525 - TAXA DE UTILIZAÇÃO DO AUTOATENDIMENTO NO NA HORA	PERCENTUAL	-	-	Anual	2020	>= 6,00	Maior, Melhor	SEJUS/SUBNAHORA	44101 (SEJUS)
					2021	>= 6,00			
					2022	>= 6,00			
					2023	>= 6,00			
IN10526 - TEMPO MÉDIO DE ESPERA NO NA HORA	MINUTO	-	-	Anual	2020	<= 15,00	Menor, Melhor	SEJUS/SUBNAHORA	44101 (SEJUS)
					2021	<= 14,30			
					2022	<= 14,00			
					2023	<= 13,25			
IN10544 - DISPONIBILIDADE DE INFRAESTRUTURA DE DATACENTER	PERCENTUAL	-	-	Trimestral	2020	= 99,70	Maior, Melhor	SUTIC/SAGA/SEEC	19101 (SEEC)
					2021	= 99,70			
					2022	= 99,97			
					2023	= 99,97			

AÇÕES NECESSÁRIAS PARA ALCANCE DO OBJETIVO

AÇÕES NÃO ORÇAMENTÁRIAS:

AN10455 - ELABORAÇÃO DE NORMAS TÉCNICAS PARA A GESTÃO DO CETIC-DF, DA REDE GDFNET E DOS INSTRUMENTOS DE GOVERNANÇA DE TIC (SEEC)

AN10457 - PUBLICAÇÃO DE MANUAL DE USO E DE BOAS PRÁTICAS, FAQ E TUTORIAIS DO SEI-GDF (SEEC)

AN10458 - PROPOSTA DE ESTRUTURA E COMPETÊNCIAS PARA A CENTRAL 156 (SEEC)

AN10464 - ELABORAÇÃO DE PROJETO DE CAPACITAÇÃO E ACESSIBILIDADE PARA ATENDER AOS SERVIDORES PNE'S DO GDF (SEEC)

AN10467 - MODERNIZAÇÃO DA GESTÃO DO PATRIMÔNIO IMOBILIÁRIO DO GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL (SEEC)

AN10691 - PROMOÇÃO DE CURSOS DE QUALIFICAÇÃO PARA OS SERVIDORES E COLABORADORES DAS UNIDADES DE ATENDIMENTO DO NA HORA (SEJUS)

AN10692 - IMPLANTAÇÃO DO SISTEMA DE AGENDAMENTO ELETRÔNICO (SEJUS)

AN10711 - IMPLANTAÇÃO DE MECANISMO DE MODERNIZAÇÃO DE GESTÃO DA FROTA DO DF (SEEC)

AÇÕES ORÇAMENTÁRIAS:

1471 - MODERNIZAÇÃO DE SISTEMA DE INFORMAÇÃO

1471 - MODERNIZAÇÃO DE SISTEMA DE INFORMAÇÃO

1471 - MODERNIZAÇÃO DE SISTEMA DE INFORMAÇÃO

1692 - IMPLANTAÇÃO DO CENTRO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO - CeTIC

2557 - GESTÃO DA INFORMAÇÃO E DOS SISTEMAS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

2557 - GESTÃO DA INFORMAÇÃO E DOS SISTEMAS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

2557 - GESTÃO DA INFORMAÇÃO E DOS SISTEMAS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

2895 - INCENTIVO ÀS ATIVIDADES DE FISCALIZAÇÃO, LANÇAMENTO E COBRANÇA ADMINISTRATIVA

2985 - MANUTENÇÃO DA REDE GDF - NET / INTERNET

3046 - MODERNIZAÇÃO DA GESTÃO PÚBLICA

3046 - MODERNIZAÇÃO DA GESTÃO PÚBLICA

3046 - MODERNIZAÇÃO DA GESTÃO PÚBLICA

3667 - EDUCAÇÃO FISCAL

3779 - AMPLIAÇÃO DO MODELO DE ATENDIMENTO INTEGRADO - NA HORA

3983 - CONTRATAÇÃO DE CONSULTORIAS E AUDITORIAS

4088 - CAPACITAÇÃO DE SERVIDORES

4088 - CAPACITAÇÃO DE SERVIDORES

4220 - GESTÃO DE RECURSOS DE FUNDOS

4220 - GESTÃO DE RECURSOS DE FUNDOS

4949 - MANUTENÇÃO DO SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO

5126 - MODERNIZAÇÃO DA REDE GDF - NET/INTERNET

9107 - TRANSFERÊNCIA FINANCEIRA A ENTIDADES (EP)