



OFICINA CARTA DE SERVIÇOS

Ouvidoria Geral do Estado - Controle Social e
Secretaria de Transformação Digital

Lei Federal 13.460/2017

Lei Federal 13.460/2017

Decreto Estadual 14.904/2017

CARTA DE SERVIÇOS

O QUE É?

- a A Carta de Serviços ao Cidadão é uma **carta compromisso com padrões de qualidade** na prestação de Serviços:

Ela contribui para a **ampliação dos níveis de legitimidade e de confiança** que a sociedade deposita na instituição.

Seu conteúdo deve ser o resultado final de **inovação e melhoria** nos principais processos institucionais. Deve envolver a **desregulamentação e a revisão crítica de processos**.

- b Deve ser **educativa e informativa**.

Ela deve possibilitar à sociedade apropriar-se das informações básicas sobre os órgãos e entidades públicas e deve **orientar os públicos alvos em suas decisões sobre como, quando, onde e para quem utilizar os serviços públicos** disponibilizados.

CARTA DE SERVIÇOS



FINALIDADES

- a) Estabelecer **compromissos públicos com padrões de qualidade** na realização de atividades públicas, especialmente de prestação dos serviços e atendimento ao cidadão e ao mercado;
- b) Estimular o controle social mediante a adoção de **mecanismos que possibilitem a manifestação e a participação efetiva dos usuários** na definição e avaliação de padrões de atendimento dos serviços públicos;
- c) Garantir o **direito do cidadão de receber serviços em conformidade** com padrões de qualidade estabelecidos na Carta, a partir de métodos de aferição direta das expectativas sociais.;
- d) Propiciar a **avaliação contínua da gestão e o monitoramento interno e externo do desempenho** institucional mediante a utilização de indicadores.
- e) **Divulgar amplamente os serviços prestados** pelos órgãos e entidades públicas com os seus compromissos de atendimento para que sejam conhecidos pela sociedade.
- f) **Fortalecer a confiança e a credibilidade da sociedade** na administração pública, relativamente à sua competência de bem atender às necessidades fundamentais ordenadas na Constituição Federal.

CARTA DE SERVIÇOS

FINALIDADES

BENEFÍCIOS DA CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO

Para o cidadão	Para a entidade pública	Para o servidor
<ul style="list-style-type: none">• Conhecimento das atividades e serviços dos órgãos públicos;• Ter os serviços prestados de forma adequada às suas necessidades e expectativas;• Ter mais ferramentas para exigir e defender seus direitos;	<ul style="list-style-type: none">• Aproximação com o cidadão tornando a gestão mais participativa;• Melhoria contínua da qualidade dos serviços prestados;• Confiabilidade e credibilidade para as políticas públicas;	<ul style="list-style-type: none">• Maior clareza e definição de seu papel e do resultado que se espera;• Melhor entendimento quanto à importância do seu trabalho como consequência da maior visibilidade;

CARTA DE SERVIÇOS

CONTEXTO LEGAL



A Carta de Serviços ao Cidadão tem sua previsão legal no âmbito da Lei nº. 13.460/2017, que instituiu o Código de Defesa do Usuário do Serviço Público, e tem por objetivo informar ao usuário sobre os serviços prestados pelo órgão ou entidade, as formas de acesso a esses serviços e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público

LEI Nº. 13.460/2017



“(…)

Art. 7º Os órgãos e entidades abrangidos por esta Lei divulgarão Carta de Serviços ao Usuário.

§ 1º A Carta de Serviços ao Usuário tem por objetivo informar o usuário sobre os serviços prestados pelo órgão ou entidade, as formas de acesso a esses serviços e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público.

§ 2º A Carta de Serviços ao Usuário deverá trazer informações claras e precisas em relação a cada um dos serviços prestados, apresentando, no mínimo, informações relacionadas a:

- I – serviços oferecidos;
- II – requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço;
- III – principais etapas para processamento do serviço;
- IV – previsão do prazo máximo para a prestação do serviço;
- V – forma de prestação do serviço; e
- VI – locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço.

§ 3º Além das informações descritas no § 2º, a Carta de Serviços ao Usuário deverá detalhar os compromissos e padrões de qualidade do atendimento relativos, no mínimo, aos seguintes aspectos:

- I – prioridades de atendimento;
- II – previsão de tempo de espera para atendimento;
- III – mecanismos de comunicação com os usuários;
- IV – procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários; e
- V – mecanismos de consulta, por parte dos usuários, acerca do andamento do serviço solicitado e de eventual manifestação.

§ 4º A Carta de Serviços ao Usuário será objeto de atualização periódica e de permanente divulgação mediante publicação em sítio eletrônico do órgão ou entidade na internet.

§ 5º Regulamento específico de cada Poder e esfera de Governo disporá sobre a operacionalização da Carta de Serviços ao Usuário.

§ 6º Compete a cada ente federado disponibilizar as informações dos serviços prestados, conforme disposto nas suas Cartas de Serviços ao Usuário, na Base Nacional de Serviços Públicos, mantida pelo Poder Executivo federal, em formato aberto e interoperável, nos termos do regulamento do Poder Executivo federal.

“(…)

Art. 23. Os órgãos e entidades públicos abrangidos por esta Lei deverão avaliar os serviços prestados, nos seguintes aspectos:

- I – satisfação do usuário com o serviço prestado;
- II – qualidade do atendimento prestado ao usuário;
- III – cumprimento dos compromissos e prazos definidos para a prestação dos serviços;
- IV – quantidade de manifestações de usuários; e
- V – medidas adotadas pela administração pública para melhoria e aperfeiçoamento da prestação do serviço.

§ 1º A avaliação será realizada por pesquisa de satisfação feita, no mínimo, a cada um ano, ou por qualquer outro meio que garanta significância estatística aos resultados.

§ 2º O resultado da avaliação deverá ser integralmente publicado no sítio do órgão ou entidade, incluindo o ranking das entidades com maior incidência de reclamação dos usuários na periodicidade a que se refere o § 1º, e servirá de subsídio para reorientar e ajustar os serviços prestados, em especial quanto ao cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento divulgados na Carta de Serviços ao Usuário.”

CARTA DE SERVIÇOS

CONTEXTO LEGAL



Em 2017, com a publicação Decreto Estadual nº. 14.904, a Carta de Serviços foi regulamentada atendendo ao disposto na Lei Nacional 13.460/2017.

DECRETO Nº 14.904, DE 27 DE DEZEMBRO DE 2017.

Regulamenta, no âmbito do Estado de Mato Grosso do Sul, as disposições da Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública, para fins de simplificar o atendimento prestado aos usuários dos serviços públicos estaduais, ratificar a dispensa de reconhecimento de firma e de autenticação em documentos a serem utilizados no Estado e institucionalizar meios para o alcance da melhoria contínua do atendimento aos usuários de serviços Públicos.

CARTA DE SERVIÇOS

PRA QUEM?

A área de serviços do Portal é **feita para o usuário e sob o ponto de vista do usuário.**

Usuário é todo aquele membro da sociedade que possa ser individualizado e tratado como uma entidade única, como uma pessoa, uma empresa, uma organização pública ou privada, uma comunidade ou até mesmo um ente da federação.



DEFININDO OS SERVIÇOS

Dicas de como identificar os serviços ao usuário

CARTA DE SERVIÇOS

QUAIS SERVIÇOS DEVEM SER CADASTRADOS?



Para um serviço ser considerado “serviço ao usuário” ele deve contemplar cinco características:

Checklist

- 1 Interação
- 2 Personalização
- 3 Suficiência
- 4 Processo Padrão
- 5 Usuário Externo ao Órgão

CARTA DE SERVIÇOS

QUAIS SERVIÇOS DEVEM SER CADASTRADOS?

Checklist

- 1 Interação
- 2 Personalização
- 3 Suficiência
- 4 Processo Padrão
- 5 Usuário Externo ao Órgão

Nem todos os serviços prestados pela Administração Pública precisam de uma participação direta de um usuário para que eles sejam prestados. Ninguém precisa requisitar para participar da política econômica do país ou da estratégica de policiamento de sua cidade.

Mas, cada vítima de um crime, ou uma pessoa a representá-lo, deve registrar um boletim de ocorrência para que o crime seja investigado e punido.

Primeira característica: São aqueles que precisam que o usuário realize ações específicas e interaja com o órgão para que o serviço seja prestado

CARTA DE SERVIÇOS

QUAIS SERVIÇOS DEVEM SER CADASTRADOS?

Checklist

1 Interação

2 Personalização

3 Suficiência

4 Processo Padrão

5 Usuário Externo ao Órgão

É um serviço que só pode ser prestado com a colaboração do usuário.

Exemplos

- Para pegar a declaração de antecedentes criminais, é necessário entrar no site do DPF e informar os dados (única ação do usuário);
- Para fazer o RG, é necessário ir até a Secretaria de Segurança Pública com os documentos necessários e dar entrada no pedido (1ª ação do usuário), e em 15 dias voltar para pegar o documento pronto (2ª ação do usuário)

CARTA DE SERVIÇOS

QUAIS SERVIÇOS DEVEM SER CADASTRADOS?

Checklist

- 1 Interação
- 2 Personalização
- 3 Suficiência
- 4 Processo Padrão
- 5 Usuário Externo ao Órgão

É um serviço onde cada usuário recebe o serviço por uma instância própria, particular, e não de forma generalizada, como ocorre com o policiamento, por exemplo. É atendido quando o usuário necessita do serviço.

Exemplos:

- Todo brasileiro tem direito a ter CPF, mas para fazer o meu, eu tenho que pedir à Receita Federal;
- Todo agricultor familiar pode vender seus produtos à CONAB, mas para fazer isso é preciso que cada agricultor ou uma associação da qual ele participe se inscreva.

CARTA DE SERVIÇOS

QUAIS SERVIÇOS DEVEM SER CADASTRADOS?



Checklist

- 1 Interação
- 2 Personalização
- 3 Suficiência
- 4 Processo Padrão
- 5 Usuário Externo ao Órgão

A terceira característica que nasce desta visão voltada ao usuário é o entendimento de quando começa e quando termina um serviço.

O processo deve englobar desde o "pedido" (inscrição, requisição, convocação, etc.) até a "entrega do produto", ou seja, o serviço termina quando o usuário receber aquilo que ele tinha por objetivo no início, ou então quando obtiver a resposta definitiva de que não tem direito/não foi selecionado ao serviço

Exemplos:

Eu preciso me **consultar com um médico** em um hospital público. Eu primeiro agendo a consulta, depois no dia agendado me identifico no balcão de atendimento, e por fim sou atendido pelo médico. O serviço só é concluído quando eu saio do hospital após ser consultado. **O agendamento e o atendimento prestado no balcão são etapas ou interações do serviço, não são serviços por si só, porque eu não fui ao hospital porque precisava conversar com o atendente ou receber um recibo de agendamento, eu fui porque precisava de ser consultado por um médico.**

Fonte: www.gov.br

CARTA DE SERVIÇOS

QUAIS SERVIÇOS DEVEM SER CADASTRADOS?

Checklist

- 1 Interação
- 2 Personalização
- 3 **Suficiência**
- 4 Processo Padrão
- 5 Usuário Externo ao Órgão

Etapas são todos os momentos na prestação padrão do serviço em que o usuário precisa realizar uma ação ou receber uma informação.

As Etapas são sempre do ponto de vista do usuário, nunca do órgão.

Se o usuário precisa entregar um documento e este documento passar internamente por 10 áreas diferentes do órgão ou passar só por uma, em ambos os casos isso será somente uma etapa do serviço.

CARTA DE SERVIÇOS

QUAIS SERVIÇOS DEVEM SER CADASTRADOS?

Checklist

1 Interação

2 Personalização

3 Suficiência

4 Processo Padrão

5 Usuário Externo ao Órgão

Vamos imaginar uma situação: você deseja reformar sua casa e sabe que, para fazer isso, precisa da autorização da prefeitura local. Para conseguir esta autorização, você precisa seguir o seguinte passo-a-passo:

1. Agendar uma hora com a área responsável;
2. Ir ao encontro agendado com o plano de obras;
3. Pagar a taxa com o boleto que você recebeu neste encontro;
4. Receber em casa o documento com a licença para fazer a reforma.

Então vejamos: **você iniciou com um objetivo** (obter licença para reforma) e, para você, **aquela atividade só termina quando você atinge o objetivo ou recebe a resposta final de que você não pode obter aquele serviço** (documento com a licença de resposta). Cada um dos passos enumerados acima não foram serviços separados para você, e sim etapas para obter o serviço desejado.

CARTA DE SERVIÇOS

QUAIS SERVIÇOS DEVEM SER CADASTRADOS?



Checklist

- 1 Interação
- 2 Personalização
- 3 Suficiência
- 4 Processo Padrão
- 5 Usuário Externo ao Órgão

A quarta característica é uma consequência das três anteriores.

O serviço tem um "**passo a passo**" básico para sua prestação (salvo imprevistos), com definições claras de cada "passo" que o usuário deve realizar para obter o produto ou resposta do serviço.

Situações excepcionais podem ocorrer que não estejam listadas, como o usuário esquecer um documento no atendimento e voltar para entregá-lo, acontecer um problema no banco em relação ao pagamento da taxa, etc. Mas o **caminho padrão**, os passos listados, serão os mesmos para todos os usuários.

CARTA DE SERVIÇOS

QUAIS SERVIÇOS DEVEM SER CADASTRADOS?

Checklist

- 1 Interação
- 2 Personalização
- 3 Suficiência
- 4 **Processo Padrão**
- 5 Usuário Externo ao Órgão

Exemplo

Para tirar a CNH é necessário:

1. dar entrada na autoescola;
2. pagar a taxa;
3. fazer o curso teórico;
4. fazer a prova teórica, fazer as aulas práticas;
5. fazer a prova prática e, se aprovado,
6. receber a CNH provisória em casa.

Podem ocorrer “desvios” no caminho, como precisar voltar para levar um documento que faltou, marcar mais aulas práticas ou outros imprevistos, mas eles não fazem parte do processo para todos os usuários. **Já as etapas descritas no início terão que ser cumpridas por todos os usuários para que consigam a CNH.**

CARTA DE SERVIÇOS

QUAIS SERVIÇOS DEVEM SER CADASTRADOS?

Checklist

- 1 Interação
- 2 Personalização
- 3 Suficiência
- 4 **Processo Padrão**
- 5 Usuário Externo ao Órgão

Este processo pode ser composto de apenas uma etapa, como retirar uma certidão de nada consta na internet, ou pode ser composto de várias etapas, com provas, pagamentos e recebimento de resultados, como o ENEM, mas estas etapas são **obrigatórias para o recebimento do serviço**.

Pode haver casos em que um determinado grupo de usuários seja dispensado de um dos passos ou o realize de forma diferente (usuários que pagam taxas e usuários isentos por exemplo) mas se estas exceções estão previstas e integradas ao processo padrão, elas não retiram esta característica da atividade.

É importante ainda salientar que este passo-a-passo, este processo padrão, é sempre definido **do ponto de vista do usuário**.

Os "passos", ou etapas, são aquelas em que o **usuário deve realizar alguma ação ou receber alguma informação**. O trâmite dos processos internamente no órgão **não fazem parte do processo padrão e não devem constar da inscrição do serviço**.

CARTA DE SERVIÇOS

QUAIS SERVIÇOS DEVEM SER CADASTRADOS?

Checklist

- 1 Interação
- 2 Personalização
- 3 Suficiência
- 4 Processo Padrão
- 5 Usuário Externo ao Órgão

Todos nós, funcionários públicos, existimos para atender à sociedade, **mas nem todas as nossas atividades são serviços diretos à sociedade.**

Os membros da sociedade, quando buscando por serviços que deseja obter, não precisa das informações de como funciona internamente o órgão. Se ele desejar, poderá encontrar estas informações nas áreas institucionais e de acesso à informação dos sites dos órgãos, mas quando estão buscando por serviços, esta informação só criará mais informações que ele terá que descartar para chegar à que ele deseja.

E chegamos por fim na última característica de um serviço do Portal: **Ele é sempre diretamente destinado a um usuário externo ao órgão.**

CARTA DE SERVIÇOS

QUAIS SERVIÇOS DEVEM SER CADASTRADOS?



O serviço é uma ação (um verbo) do ponto de vista do usuário, e não um substantivo.

NÃO PODE SER

1 Uma área do órgão;

Exemplo:

A área responsável por emitir o RG civil é o Departamento de Identificação da Secretaria de Segurança Pública. O serviço, no entanto, **não é o Departamento de Identificação, e sim Obter a Carteira de Identidade ou Inscrever-se no Registro Geral Civil.**

CARTA DE SERVIÇOS

QUAIS SERVIÇOS DEVEM SER CADASTRADOS?



NÃO PODE SER

- 1 Uma área do órgão;
- 2 Um Programa;

Um programa é um conjunto de ações com o objetivo de causar impacto na sociedade ou em uma parcela dela. Ele pode, e normalmente engloba, um ou mais serviços, mas ele não é o serviço em si.

Exemplo:

O Programa Bolsa Família é um programa que visa melhorar a distribuição de renda e a situação das famílias em situação de maior risco social. Ligados ao programa estão vários serviços, como Inscrever-se no Cadastro Único ou Receber o benefício financeiro do Bolsa Família, entre outros, mas o Programa é diferente, e mais, do que estes serviços.

CARTA DE SERVIÇOS

QUAIS SERVIÇOS DEVEM SER CADASTRADOS?



Sites e sistemas são canais para prestação de serviços, não são serviços em si.

NÃO PODE SER

- 1 Uma área do órgão;
- 2 Um Programa;
- 3 Um Sistema ou Site;

Exemplo:

O site Cadastur, do Ministério do Turismo, é canal de diversos serviços prestados pelo órgão, tanto para turistas quanto para profissionais e empresas da área de turismo. Mas o serviço não é o Cadastur. Os serviços são Cadastrar prestador de serviços no Cadastur, Cadastrar serviços no Cadastur, Consultar estabelecimentos disponíveis, etc..

CARTA DE SERVIÇOS

QUAIS SERVIÇOS DEVEM SER CADASTRADOS?

Mesmo que o serviço seja prestado de forma descontinuada, nos momentos em que estiver “ativo”, as mesmas ações devem resultar nos mesmos resultados/processos.

NÃO PODE SER

- 1 Uma área do órgão;
- 2 Um Programa;
- 3 Um Sistema ou Site;
- 4 Um Evento Único ou Despadronizado;

Exemplo:

Para Obter uma palestra de um especialista do Banco Central, as interações são realizadas todas por e-mail. Mas existe um processo definido e estabelecido para isso, com dados que devem ser informados, endereços fixos, etc. Isso não significa que todas respostas dadas por e-mail pelos servidores do Banco Central, e nem mesmo pelos servidores que prestam este serviço, serão também serviços ou parte deles, apenas aquelas que fazem parte do processo para se obter uma palestra do especialista. O mesmo vale para telefonemas ou conversas presenciais com cidadãos

CARTA DE SERVIÇOS

QUAIS SERVIÇOS DEVEM SER CADASTRADOS?



Atenção

O serviço não precisa ser executado completamente pelo seu órgão para ser cadastrado. O "dono" do serviço é o órgão que tem a competência de determinar as regras de prestação do serviço (quem pode obtê-lo, quais os documentos necessários, as etapas que precisam ser cumpridas, etc...).

CONTROLE DE VERSÕES DO MANUAL



Versão	Data	Descrição
V1	01/2024	Criação do documento
V2	04/2024	Novo padrão visual, sem alteração de conteúdo.

Dúvidas?

Em caso de dúvidas, procure um dos responsáveis pelo projeto.

Contatos

- **Reinaldo Feitosa**
- **Laura Carlota**

Controle Social: 3018-4013