

KIT DE TRANSFORMAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS

GUIA

IDENTIFICAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS

ORIENTAÇÕES E CARTA DE SERVIÇOS

AFINAL, MEU TRABALHO É OU NÃO É SERVIÇO PÚBLICO?
COMO SE CONSTRÓI ESTA TAL CARTA DE SERVIÇOS?

Sumário

Módulo Introdutório - O meu trabalho é um serviço público?	1
Módulo I - Construindo a Carta de Serviços ao Cidadão	8

Módulo Introdutório

O meu trabalho é um serviço público?

A Administração Pública existe, como um todo, para servir à sociedade. Ela é a ferramenta do Estado para prestar à sociedade os serviços que ela julgar serem melhores prestados pelo todo, ao invés de por particulares. Mas é importante entender que nem todas as atividades exercidas pela Administração Pública se constituem em Serviço Público.

O que é Serviço Público?

Serviço Público é a ação dos órgãos e das entidades da administração pública federal para atender, direta ou indiretamente, às demandas da sociedade relativas ao exercício de direito ou ao cumprimento de um dever.

São pré-requisitos de um serviço público:

- a. **Padronização e Governança:** obediência a um processo normativo para atendimento do(a) usuário(a). Definição prévia das regras e dos procedimentos do processo de prestação por um órgão responsável, mesmo que não o execute diretamente.
- b. **Individualização:** atendimento a um (a) usuário (a) final individualizado, podendo ser uma pessoa física ou jurídica de direito público ou privado.
- c. **Impacto:** mudança entre a situação anterior e posterior à prestação do serviço do(a) usuário(a).
- d. **Competência:** relacionamento entre a prestação do serviço e a atividade-fim da instituição.
- e. **Interação:** envolvimento da instituição pública com o (a) usuário (a), ou seu representante, por meio de um canal de atendimento (seja ele presencial ou não).
- f. **Suficiência:** Essa atividade encerra-se com a prestação de um serviço ou entrega de um produto ao (à) usuário (a) não requerendo a complementação por processos posteriores.
- g. **Finalidade:** garantia de um direito ou a prestação de um dever ao (à) usuário (a).

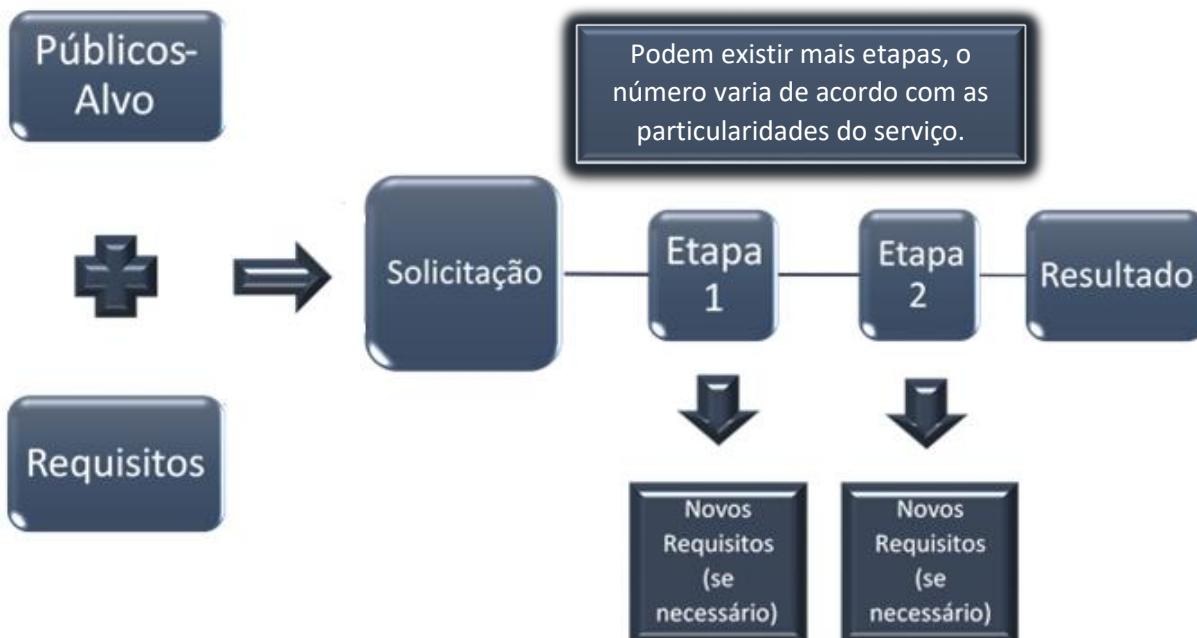
O processo de prestação de um serviço público varia muito de acordo com sua natureza e objetivos, mas todos eles têm algumas características em comum, “componentes básicos” de sua estrutura. Estas características são:

1. **Públicos-alvo:** O serviço público pode ter efeitos benéficos secundários para toda a sociedade, mas a prestação do serviço em si é individualizada e, portanto, todo serviço tem um ou mais públicos-alvo específicos.
2. **Requisitos para solicitação:** Todo serviço público tem requisitos que o beneficiário em potencial tem que atender ou realizar para que possa receber o serviço. Estes requisitos podem ser tão simples

como ser cidadão brasileiro ou apresentar a carteira de identidade, quanto requisitos mais complexos, como documentações específicas de comprovação de abertura de empresas, etc.

3. **Requisição:** O Serviço deve ser solicitado pelo beneficiário em potencial. Mesmo que haja uma obrigação ligada àquele serviço, o processo só tem início quando a pessoa faz a requisição ou o cadastro inicial.
4. **Etapas (ou “interações”):** São as fases obrigatórias no serviço onde há contato entre o beneficiário e o órgão e onde é necessária alguma ação do beneficiário ou é feita alguma entrega a ele. O número de etapas varia muito de acordo com as particularidades de cada serviço, mas no mínimo duas etapas sempre existirão: a requisição do serviço e a entrega do mesmo (que podem ser concomitantes, configurando o autosserviço).
5. **Um resultado final específico:** Ao final do processo, o beneficiário receberá um serviço específico e definido, o qual é sua intenção desde o início do processo. A percepção é clara da diferença entre o momento sem o serviço e o momento com o serviço.

Estrutura básica de um serviço público



O que não é Serviço Público?

Como vimos acima, um serviço público tem características específicas, e somente a combinação de **todas** elas irão definir uma atividade como tal. Ainda assim, várias outras atividades públicas, por terem **algumas** destas características, são constantemente confundidas com serviços públicos. Vejamos as principais:

1. Atendimento ao Público:

Um serviço de atendimento ao público é uma instância de contato entre a instituição e a sociedade, onde o cidadão pode fazer demandas ou pedir informações.

O atendimento ao público pode funcionar como uma etapa de um serviço, ou como auxiliar de outras atividades da instituição, mas ele, por si só, não é um serviço público, já que não é um processo suficiente, não atenderá à demanda inicial do cidadão.

São exemplos de setores e serviços de atendimentos ao público:

- Os setores de protocolo;
- Os serviços de informação ao cidadão;
- Os setores de marcações de consultas dos estabelecimentos de saúde.

2. Fornecimento de informações:

O fornecimento de informações pode servir como auxiliar ou mesmo como uma etapa de um serviço público, mas não é, por si mesmo, um serviço público, porque, tal qual o atendimento ao público, não é um processo suficiente, sendo a informação buscada, normalmente, uma ferramenta para atingir a demanda do cidadão.

São exemplos de serviços de fornecimento de informações:

- Informações processuais;
- Atividades das assessorias de comunicação e de imprensa;
- Serviços de localização de unidades regionais da instituição ou locais de prestação dos serviços;
- Publicações periódicas da instituição.

3. Ouvidorias:

As ouvidorias são setores onde o cidadão se dirige para fazer uma reclamação ou denúncia de um problema na prestação de um serviço da instituição em questão. Elas não são serviços públicos, e sim estâncias de apelação e intermediação entre o beneficiário e a instituição, sendo transversal a todos os serviços. Vale lembrar que a ouvidoria não resolve sozinha o problema surgido na prestação do serviço, mas sim atua em conjunto com a área responsável para que esta o resolva.

Além de não serem serviços públicos, as ouvidorias normalmente não oferecem serviços públicos, sendo exceções:

- I A **Ouvidoria Nacional dos Direitos Humanos**, que tem a competência de receber, examinar e encaminhar denúncias e reclamações, atuar na resolução de tensões e conflitos sociais que envolvam violações de direitos humanos, além de orientar e adotar providências para o tratamento dos casos de violação de direitos humanos, podendo agir de ofício e atuar diretamente ou em articulação com outros órgãos públicos e organizações da sociedade.
- I A **Ouvidoria-Geral da União**, responsável por receber, examinar e encaminhar denúncias, reclamações, elogios, sugestões e pedidos de informação referentes a procedimentos e ações de agentes, órgãos e entidades do Poder Executivo Federal.

4. Programas de Governo:

Programas de Governo são um conjunto de ações coordenadas, determinadas por um governo de qualquer uma das esferas públicas, com o intuito de alcançar um objetivo ou resolver um problema específico.

Um programa de governo pode conter, entre suas ações, a prestação de um ou mais serviços públicos, mas não é, em si, um serviço público, tendo em vista não ser um processo suficiente para garantir um direito ou o cumprimento de um dever, e tampouco ter um beneficiário final (suas ações podem ter beneficiários finais, o programa em si não).

São exemplos de Programas de Governo:

- Bolsa-Família;
- Minha Casa, minha Vida;
- Programa Mais Médicos.

5. Sistemas:

Sistemas são ferramentas virtuais usadas para facilitar a troca de informações e o andamento dos processos de trabalho de uma determinada entidade pública.

Os sistemas não são um serviço público, e sim uma **ferramenta** ou **meio** utilizado para prestação do serviço público.

São exemplos de sistemas:

- Cadastur;
- Datasus;
- Siscomex;

Como o cidadão pode saber os serviços públicos que são prestados?

Uma parte importante de qualquer serviço público é sua divulgação à sociedade, ou seja, levar aos seus públicos-alvo o conhecimento de que eles podem receber aquele serviço e as informações de onde devem ir e o que precisam fazer para obtê-lo. Um serviço público oferecido, mas desconhecido da sociedade, é inútil, já que não acarretará em efeito algum aos seus públicos-alvo.

As formas de divulgação podem ser várias, através dos mais diversos meios e utilizando as mais diversas ferramentas online ou presenciais. Uma das formas mais tradicionais é a **Carta de Serviços ao Cidadão**.

E o que é a Carta de Serviços ao Cidadão?

A Carta de Serviços ao Cidadão é um documento, página ou portal onde a entidade pública insere suas informações básicas e lista todos os serviços públicos por ela prestados, especificando as etapas, os públicos-alvo, assim como os locais, horários e formas como os cidadãos podem ter acesso a eles.

Além disso, o órgão deve incluir na descrição de cada serviço os padrões de qualidade e excelência que pretende atingir com o serviço, e deve realizar um acompanhamento dos processos e resultados para verificar sua adequação ou não aos padrões.

Sendo assim, a Carta tem três funções principais:

- **Instrumento de informação** – Permite que a sociedade conheça os aspectos básicos das entidades públicas, assim como os serviços que estas prestam, de forma direta, à sociedade ou a parcelas dela;
- **Instrumento de compromisso** – Ao declarar seus serviços e estabelecer padrões de qualidade e excelência, a Carta representa um compromisso da entidade com a sociedade, aumentando a legitimidade e confiança de suas ações.

- **Instrumento de melhoria de gestão** – Ao estabelecer metas, monitorar e avaliar o resultado dos serviços, a Carta se insere na ótica da gestão por resultados e contribui para aumentar a eficácia e eficiência das ações da Administração Pública.

A Carta de Serviços ao Cidadão



Atuando nestas três dimensões, a Carta de Serviços tem por finalidade:

- Divulgar os serviços públicos para a sociedade;
- Estabelecer compromissos com padrões de qualidade na realização dos serviços públicos e garantir que eles sejam seguidos;
- Fortalecer o controle da sociedade sobre as ações das entidades públicas e permitir a ela uma voz mais ativa na decisão de como serão prestados os serviços públicos;
- Permitir avaliação contínua da gestão e monitoramento interno e externo do desempenho dos serviços públicos;
- Aumentar a confiança e a credibilidade da sociedade na capacidade da Administração Pública de atender às necessidades fundamentais estabelecidas pela Constituição Federal.

Quem deve implementar a Carta de Serviços ao Cidadão?

Enquanto a construção e utilização da Carta de Serviços é **recomendada** para toda entidade que preste serviços públicos, o seu uso é **obrigatório** para todos os entes do Poder Executivo Federal que prestem serviços públicos.

Por que implementar a Carta de Serviços?

A transparência e a participação social são características cada vez mais exigidas dos governos estatais no mundo moderno. O cidadão quer não só saber o que o governo faz, mas também quer participar diretamente da escolha e construção das ações governamentais.

Como dono e cliente do serviço público, o cidadão tem necessidades e expectativas que espera ver atendidas, e é obrigação das entidades públicas conhecer e, tanto quanto for possível, atender estas demandas.

A Carta se torna um instrumento de transparência e participação social ao:

- Prever mecanismos de conhecimento dos públicos-alvo e dos demais públicos afetados;
- Permitir que a entidade pública traga os seus públicos-alvo para participar da construção dos padrões de qualidade e excelência dos serviços públicos;
- Permitir que o cidadão saiba exatamente o que esperar e, portanto, o que cobrar de cada serviço.

Com isso, a Carta contribui de forma decisiva para o esforço de alinhar, cada vez mais, os serviços prestados pela Administração Pública aos anseios da sociedade.

A Carta de Serviços ao Cidadão está em fina sintonia com três dispositivos legais:

1. Objetivos, princípios e fundamentos da República e da Administração Pública estabelecidos pela Constituição Federal;
2. Diretrizes estabelecidas pelo Decreto nº 6.932, de 11 de agosto de 2009, para as relações dos órgãos do Poder Executivo Federal entre si e com o cidadão;
3. Lei de Acesso à Informação, Lei 12.527 de 2011.

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;

Módulo I

Construindo a Carta de Serviços ao Cidadão

No módulo anterior, nós vimos o que é (e o que não é) serviço público, conhecemos o que é a Carta de Serviços ao Cidadão e vimos algumas outras coisas sobre ela.

Mas como é feita, de fato, a Carta? Como ela é construída? Quais são as informações que devem aparecer neste documento? Isto é o que iremos discutir neste módulo.

Como começo?

O objetivo mais imediato da Carta de Serviços ao Cidadão é o de divulgar serviços públicos. Então, a primeira coisa que você precisa fazer é **descobrir e listar todos os serviços públicos prestados pela sua instituição**.

Passo 1 – Descobrindo os meus serviços

- 1. Faça uma listagem de todas as atividades realizadas pela sua instituição;**
- 2. Separe quais delas são serviços públicos, e quais delas não são¹;**
- 3. Identifique o passo-a-passo de cada serviço público que você encontrou, desde a requisição até a entrega.**

Como é fácil imaginar, você vai precisar reservar um tempo para conhecer detalhadamente a sua instituição e todas as suas atividades. Estas informações são essenciais para todo o restante do processo. Preste **especial atenção** aos seguintes aspectos:

- Existência de informações claras e bem divulgadas ao potencial beneficiário em relação ao serviço público prestado;
- Tratamento e respeito ao beneficiário nos momentos em que ocorre contato deste com a instituição durante o processo de requisição do serviço.
- Higiene, acessibilidade e informações nos locais onde há atendimento presencial;

¹ Em dúvida entre o que é ou não serviço público? Leia o **módulo introdutório** deste guia, em especial as sessões “o que é serviço público?” e “O que não é serviço público?”.

- Quantidades de vezes em que o beneficiário tem que ter contato com a instituição do momento inicial até o recebimento do serviço;
- Tempo médio de duração:
 - De cada fase do processo;
 - Do serviço como um todo (momento da requisição até recebimento, ou início, do serviço);
 - Entre etapas (de um momento de contato do beneficiário com a instituição para o próximo);
- Tempo de espera médio nas instâncias onde há atendimento presencial;
- Adequação do serviço entregue ao objetivo estabelecido para esta atividade.

Tendo feito isso, e conhecendo agora todos os serviços públicos prestados pela sua instituição, é hora de seguir para o passo seguinte, que é **conhecer o seu beneficiário**.

Passo 2 – Descobrindo o que o beneficiário espera do meu serviço

Todo serviço existe para atender uma demanda, uma necessidade ou expectativa de determinado grupo. Eu só posso prestar um serviço se existir alguém disposto a recebê-lo, caso contrário ele se torna inviável ou inútil. De que adianta, por exemplo, eu oferecer um serviço de provedor de internet em uma cidade que não tem energia elétrica? Ou um serviço de poda de árvores no meio de um deserto?

Além disso, para ser eficaz, todo serviço precisa **conhecer as demandas de quem ele precisa atender**. Usar roupas é uma necessidade de praticamente todo ser humano. Mas o que seria mais eficaz, abrir uma loja de casacos de lã ou de camisetas em Manaus, por exemplo? Qual delas atenderia melhor às necessidades da população da cidade?

A eficácia de um serviço está diretamente relacionada ao conhecimento de seu público-alvo.

E isto é verdade tanto para serviços privados quanto para serviços públicos. Um serviço público no qual as decisões são tomadas sem que se conheça e se leve em conta as necessidades e expectativas de seus públicos-alvo terá muito menos probabilidade de ser eficaz se o contrário fosse feito.

E como posso descobrir quais são estas demandas da sociedade?

Existem diversas formas de levantar informações junto aos públicos-alvo, e neste caso, quanto mais fontes e mais informações você levantar, melhor será.

Um bom começo é um levantamento e análise de todas as reclamações referentes a serviços da instituição existentes em sua ouvidoria ou serviço de informações ao cidadão. Estudando estas informações, será possível começar a delinejar quais são os principais pontos onde o serviço prestado não corresponde às expectativas, ou mesmo não atende as necessidades, do cidadão e, daí, inferir quais são algumas delas.

Para uma informação mais completa, no entanto, será preciso um meio de levar as perguntas direto ao cidadão, como através de pesquisas de opinião, por exemplo. Se bem estruturada, esta ferramenta pode trazer uma ideia bem clara de quem é e quais são as demandas do seu público-alvo.

Independente da ferramenta, é importante que as informações levantadas permitam que você se coloque no lugar do seu beneficiário, e consiga ver com os olhos dele seus serviços, percebendo o quanto, e onde, eles diferem daquilo que precisariam ser para atender de forma satisfatória aos seus públicos-alvo.

Algumas perguntas que você precisa ser capaz de responder para construir uma Carta de Serviços eficiente:

- Quem são os meus públicos-alvo?
- Ao final da prestação do meu serviço, meu usuário tem sua necessidade atendida por completo, ou só parcialmente? Ele sai satisfeito ou não?
- Meu usuário sofre “surpresas” durante o processo de prestação do serviço? Elas são boas ou más? O que agrada, e o que não agrada ao meu beneficiário no serviço que minha instituição presta?
- Se existissem alternativas ao meu serviço, meu beneficiário o utilizaria novamente?

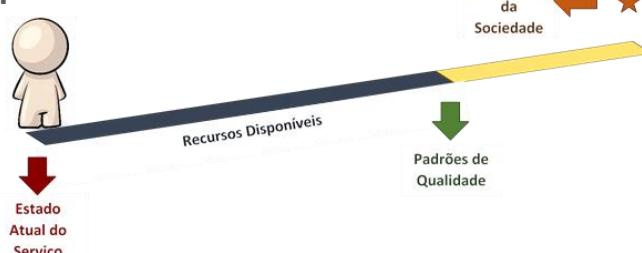
Agora você tem duas informações essenciais: como é o seu serviço e como o seu beneficiário espera que ele seja. É do contraste destes dois dados que surge o passo seguinte, **a criação dos padrões de qualidade**.

Passo 3 – Decidindo meus compromissos com a sociedade

Ao analisar o que é esperado do seu serviço, e o que é feito hoje, muito provavelmente você encontrará uma diferença. São raríssimos os casos de serviços públicos onde o beneficiário tem todas as suas expectativas atendidas.

Padrões de qualidade são compromissos que a instituição assume com os seus públicos-alvo, assegurando que prestará o serviço, no mínimo, nos padrões apresentados.

Esta diferença entre demanda e serviço cria a necessidade de incluir melhorias no serviço que, se não sanarem por completo, pelo menos diminuam o espaço entre expectativa e realidade. Tendo o estado atual do serviço como ponto de partida, as expectativas dos públicos-alvo como norte, e a análise dos recursos disponíveis como sua capacidade de locomoção, você precisa estabelecer pontos de chegada, que serão seus **padrões de qualidade**.

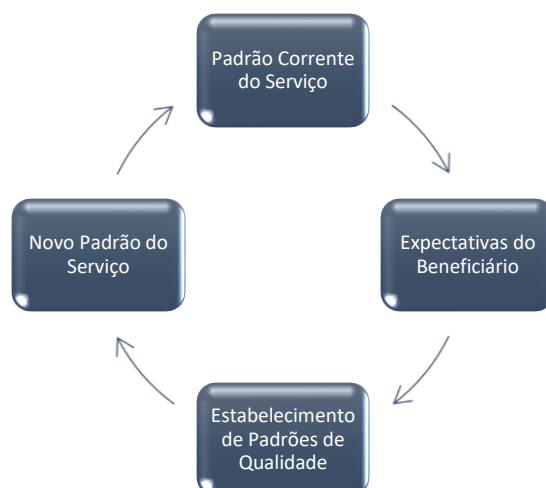


Estes padrões não são subjetivos, englobam uma série de medidas objetivas que visam garantir eficiência e eficácia na prestação, além de respeito e conforto para os beneficiários.

O Decreto-Cidadão² estabelece como obrigatório para todo serviço público a apresentação de um padrão de qualidade para, **pelo menos**, oito itens:

1	2	3	4
Tratamento dispensado ao cidadão	Atendimento aos grupos com necessidades especiais	Acessibilidade, higiene e conforto dos locais de atendimento ao público	Sinalização visual nos locais de atendimento
5	6	7	8
Tempo total de fornecimento do serviço	Tempo de espera para atendimento em instâncias de contato do cidadão com a instituição	Tempo de duração de cada fase do serviço	Disponibilização de informações sobre meios de comunicação do usuário com a instituição

Por fim, é essencial que os padrões de qualidade sejam **constantemente atualizados**. Após serem implementados, eles se tornam parte do novo padrão normal do serviço prestado, que por sua vez será alvo de novas demandas da sociedade, o que criará a necessidade da revisão e implantação de novos padrões de qualidade. Desta forma, é criado um círculo virtuoso que estará sempre impulsionando o processo de aperfeiçoamento dos serviços.



² Decreto nº 6.932, de 11 de agosto de 2009.

Passo 4 – Elaborando e cadastrando a Carta de Serviços ao Cidadão

Os três passos anteriores podem ser considerados a fase de preparação para a Carta de Serviços, onde você coletou dados e informações essenciais para sua confecção. Agora chegou a hora de escrever nosso documento.

Inicialmente, é importante você saber que o Decreto-Cidadão exige a presença obrigatória de algumas informações na Carta:

Sobre sua
Instituição:

- Nome completo e sigla;
- Endereço da Sede;
- Finalidade e Competências legais;
- Relação de seus serviços públicos.

Sobre os
seus
serviços
públicos:

- Públicos-alvo;
- Canais de relacionamento e atendimento ao público;
- Locais, horários e informações necessárias para acessar o serviço;
- Requisitos e documentações necessárias para obter o serviço;
- As etapas de prestação do serviço;
- Procedimento alternativo ao principal, quando este estiver indisponível;
- Padrões de qualidade, especialmente no atendimento ao público.

Estas são as informações obrigatórias, mas isso não significa que somente elas podem constar na Carta. Qualquer informação a mais que ajude o cidadão a entender e obter o serviço deve também ser incluída.

As informações colocadas na Carta têm como objetivo permitir que o cidadão conheça de forma geral a instituição, saber quais são os seus serviços e como obtê-los e, por fim, saber o nível de qualidade a que a instituição se compromete na sua prestação.

Logo, é essencial que você, ao escrever a Carta, **assuma a posição do seu beneficiário**. O que é importante para o seu potencial beneficiário? Do que ele precisa na sua Carta de Serviços? Como transmitir da forma mais clara e compreensível possível estas informações para ele? Se coloque na posição dele ao decidir **o que e como** escrever.



Durante a apresentação de cada serviço, preste muita atenção aos seguintes pontos:

- **Especificação dos públicos-alvo:** Deixe claro quem pode, e quem não pode utilizar o serviço. Se há dez públicos-alvo, enumere os dez, não deixe espaço para dúvidas.
- **Requisitos:** Enumere *todos* os documentos e condições que o potencial beneficiário precisa ter ao solicitar o serviço, assim como em cada uma das outras etapas. Não suponha que ele entenderá algo que, para você, é subentendido. Lembre-se que você é familiarizado com determinados procedimentos que ele provavelmente não será. Jamais faça o seu beneficiário ter que voltar porque não tinha um documento ou requisito que você não informou objetivamente em sua Carta.
- **Etapas:** As etapas são os momentos em que há uma interação entre o beneficiário e a instituição, onde ele tem que realizar uma ação ou receber algo. Todas as etapas do serviço devem ser

enumeradas e explicadas, mas somente as etapas, não é preciso descrever as fases internas do processo, onde não há participação do beneficiário.

- **Canais de atendimento:** Enumere todos os canais de atendimento e relacionamento existentes, em todos os meios. Garanta que seu beneficiário irá conseguir entrar em contato com a instituição quando precisar de alguma informação. Inclua também na Carta os contatos da ouvidoria.
- **Padrões de qualidade:** Eles devem ser especificados para cada serviço em separado, mesmo que sejam os mesmos para todos os serviços.

Veremos mais sobre a escrita da Carta de Serviços no módulo sobre linguagem-cidadã, onde trataremos da linguagem e apresentação da Carta, e no módulo sobre o Portal de Serviços Públicos, que é onde, atualmente, as Cartas de Serviço da Administração Pública Federal estão sendo cadastradas.

Você sabia que existem diretrizes para atendimento ao público?

Boa fé, respeito e dignidade.

Isenção e honestidade.

Igualdade nos termos da lei.

Respeitar o atendimento preferencial conforme o disposto nas Leis nº 10.048/2.000 e nº 10.741/2003. A identificação do usuário preferencial deve ser feita do modo menos constrangedor possível.

Respeito à ordem de chegada, salvo nos casos de atendimento preferencial previstos em lei.

Ter sempre meios alternativos de atendimento ao cidadão caso o principal não esteja disponível ou não possa ser utilizado por aquele cidadão.

Disponibilidade, visibilidade e acessibilidade dos requisitos necessários para que o cidadão acesse e receba um serviço público.

Fornecer todas as informações necessárias, em linguagem acessível e em formato amigável, a todas as etapas do atendimento.

Não requisitar informações ao cidadão que possam ser conseguidas em base de dados da própria Administração Pública.

Respeitar o direito do cidadão de ser atendido com o seguimento do procedimento e nos horários previstos.

Quando necessário o retorno, oferecer data precisa onde o cidadão receberá o resultado esperado.

É importante ainda salientar que esta etapa poderá ser feita diretamente no **editor de serviços**, que é uma das ferramentas disponíveis no Portal de Serviços ao Cidadão.

Passo 5 – Revisando a Carta de Serviços

Agora que você terminou de escrever a Carta, é essencial que revise o seu material antes de publicá-lo. A revisão, além de servir para encontrar e corrigir os erros que passaram despercebidos durante o processo de construção, também permite que tenhamos a visão de como ficou o documento em seu todo, algo que não temos a chance de ver antes.

Faça a revisão tentando, sempre, olhar para o seu documento com os olhos do seu beneficiário. A Carta é feita para o usuário, e se não servir a ele, ela terá falhado no seu objetivo.

Ao fazer a revisão, tente responder às seguintes perguntas:

- ❖ Todas as informações que meu beneficiário precisa para utilizar meus serviços estão na Carta?
- ❖ Existem conflitos entre as informações?
- ❖ A Carta, da forma que está, será útil para meu beneficiário?
- ❖ Meus serviços melhorarão com a Carta?

Após a revisão, você deverá cadastrá-la no **Portal de Serviços Públicos**, o que nos leva ao passo seguinte, que é a **divulgação da carta**.

Passo 6 – Divulgando a Carta de Serviços

Agora que você está com a sua Carta de Serviços construída, é hora de leva-la a quem ela se destina prioritariamente, que é o cidadão. A Carta precisa estar disponível para o seu potencial beneficiário a qualquer momento em que ele precisar consultá-la, de forma acessível a todos, não importando suas particularidades.

Como dissemos no passo anterior, o primeiro passo para a divulgação da Carta é seu cadastro no **Portal de Serviços Públicos**. O Portal foi criado para centralizar em um só lugar as informações sobre todos os serviços públicos prestados pela Administração Pública, e assim facilitar o acesso a estas informações pelos cidadãos. O Portal é hoje o canal oficial de cadastro e divulgação de sua Carta. Falaremos mais sobre este canal no Módulo Portal de Serviços Públicos, e você também pode obter mais informações acessando a página www.servicos.gov.br.

O cadastro no Portal, no entanto, não encerra o processo de divulgação da Carta. Você deve divulgá-la em **todos os canais de comunicação e relacionamento de seu órgão**, inclusive aqueles de atendimento ao público, encaminhando os interessados nas informações sobre seus serviços à sua Carta cadastrada no Portal e disponibilizando cópias atualizadas impressas da mesma em seus locais de atendimento (use, para isso, a função PDF do Portal).

Por fim, não esqueça de atualizar sua Carta sempre que as informações sobre seus serviços sofrerem alguma alteração ou você atualizar seus padrões de qualidade. A Carta deve ser **absolutamente confiável** em suas informações sobre os serviços públicos prestados.

Leve em conta os seus diferentes públicos-alvo.

Todo cidadão tem que ser capaz de:

1. Visualizar e entender as informações de seus serviços;
2. Navegar de forma prática e sem dificuldades pelos seus meios de divulgação;
3. Ter formas de acesso alternativas à sua Carta, caso a principal apresente problemas momentâneos ou não esteja disponível no local.

E aí então acabou meu trabalho com a Carta, certo?

Errado. A Carta não é um documento estático, ela estará sempre em construção, e deve ser constantemente monitorada, revisada, atualizada e melhorada. Estes seis passos representam apenas o início do processo de melhorias que é a Carta de Serviços ao Cidadão.

