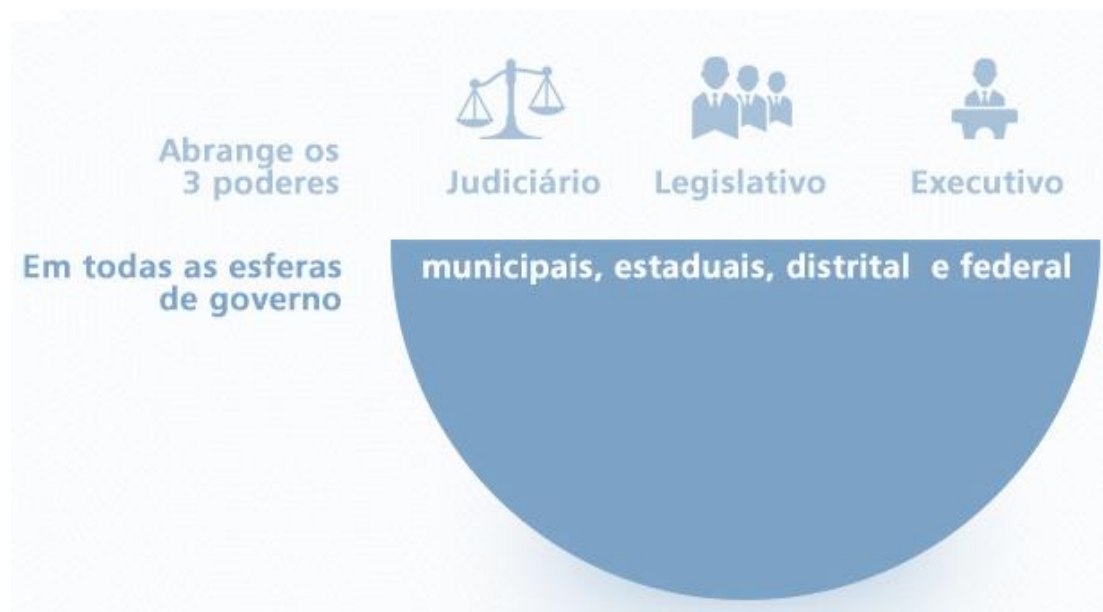


OFICINA CARTA DE SERVIÇO





Leis Nacionais



- ❖ Lei 12.527/2011 – Lei de Acesso à Informação
- ❖ **Lei 13.460/2017 – Código de Defesas do Usuário ao Serviço Público e**
- ❖ Lei 13.726/2018 – Lei de Desburocratização e Simplificação.



CARTA DE SERVIÇOS



A **Carta de Serviços ao Usuário** é um documento disponibilizado em página ou portal, em que a entidade pública insere suas informações básicas e lista todos os serviços públicos por ela prestados, especificando as etapas, o público-alvo, os locais, horários e formas pelas quais os usuários podem ter acesso aos serviços. A efetividade de um serviço está diretamente relacionada ao conhecimento de seu público-alvo.

Art. 7º da Lei 13.460/2017

Cidadão
(usuário de
serviço público)



Gestão Pública
(Ouvidoria)



Ouvidorias públicas - espaços de participação e controle social, com o objetivo de melhorar a relação governo-sociedade com transparência das ações governamentais, aprimoramento da gestão Pública e qualificação dos serviços .

OUVIDORIA



**CARTA DE
SERVIÇOS**

Atribuições das Ouvidorias -Lei nº 13.460/2017, art. 13

Promover a participação do usuário na administração pública, em cooperação com outras entidades de defesa do usuário

Acompanhar a prestação dos serviços, visando a garantir a sua efetividade

Propor aperfeiçoamentos na prestação dos serviços

Auxiliar na prevenção e correção dos atos e procedimentos incompatíveis com os princípios estabelecidos nesta Lei

Propor a adoção de medidas para a defesa dos direitos do usuário, em observância às determinações desta Lei

Promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e o órgão ou a entidade pública, sem prejuízo de outros órgãos competentes

Receber, analisar e encaminhar às autoridades competentes as manifestações, acompanhando o tratamento e a efetiva conclusão das manifestações de usuário perante órgão ou entidade a que se vincula

Outras Atividades das Ouvidorias

Subsidiar a **avaliação das políticas e dos serviços públicos** a partir do processamento das informações obtidas das manifestações e das pesquisas de satisfação;

Avaliar periodicamente a realização dos compromissos e padrões de qualidade da **Carta de Serviços ao Usuário**;

Produzir, disponibilizar e analisar dados e informações para avaliar a eficiência, a eficácia e a efetividade de sua própria atuação, bem como das políticas/serviços públicos referidos nas manifestações.

Gerir suas atividades e ações.





CARTA DE SERVIÇOS

Objetivo:

- **Informar 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, § 1º).

Funções:



CARTA DE SERVIÇOS

Informação (menu)	A Carta é um instrumento de informação ao permitir 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.
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.
Melhoria da Gestão	Ao estabelecer padrões, monitorar e avaliar o resultado dos serviços, a Carta se insere na ótica da gestão por resultados e contribui para aumentar a eficácia, eficiência e efetividade das ações da Administração Pública.

Benefícios da Carta de Serviços ao Cidadão

Para o Cidadão:

- 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;

Para a Entidade Pública:

- Aproximação com o cidadão, tornando a gestão mais participativa;
- Melhoria contínua da qualidade dos serviços prestados;
- Confiabilidade e credibilidade para as políticas públicas.

Para o Servidor:

- 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;

O que são serviços públicos?



Serviço Público

A **Lei nacional nº 13.460/2017 (CABECEIRA)** dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário e define serviço público.

Art. 2º Para os fins desta Lei, consideram-se:

[...]

II - **serviço público** - atividade administrativa ou de prestação direta ou indireta de bens ou serviços à população, exercida por órgão ou entidade da administração pública;



**Prestação direta
de bens e
serviços por
órgãos e
entidades
públicas**

**Prestação de
bens e serviços
por
particulares**

**Atividade
administrativa**

SERVIÇO PÚBLICO

Usuários dos Serviços Públicos

A Lei nº 13.460/2017 conceitua usuário como “**pessoa física ou jurídica que se beneficia ou utiliza, efetiva ou potencialmente, de serviço público**” (art. 2º, I).

- A **definição abrange** situações em que os serviços estão à disposição dos usuários, ainda que não utilizados efetivamente.
- Exemplo: Sistema Único de Saúde (SUS). Ainda que nem todos o utilizem, todos cidadãos brasileiros são **usuários potenciais** do SUS.

Princípios para realização adequada dos serviços públicos e do atendimento ao usuário (Lei nº 13.460/2017, art. 4º):

Regularidade: mesmo padrão de qualidade;

Continuidade: prestação ininterrupta do serviço;

Efetividade: resultados da prestação para os usuários;

Segurança: sem riscos para usuários, funcionários e informações;

Atualidade: compreende a modernidade das técnicas e das instalações;

Generalidade: sem distinção entre os usuários, respeitadas as exceções previstas em lei;

Transparência: divulgação de informações claras e precisas em linguagem de fácil compreensão;

Cortesia: tratamento respeitoso ao usuário atendido.

Direitos Básicos dos Usuários - Lei nº 13.460/2017, Art. 6º

Participação no acompanhamento da prestação e na avaliação dos serviços

Obtenção e utilização dos serviços com liberdade de escolha entre os meios oferecidos e sem discriminação

Acesso e obtenção de informações relativas à sua pessoa constantes de registros ou bancos de dados

Proteção de suas informações pessoais, nos termos da LAI

Atuação integrada e sistêmica na expedição de atestados, certidões e documentos comprobatórios de regularidade

Direitos Básicos dos Usuários - Lei nº 13.460/2017, Art. 6º

Obtenção de **informações precisas e de fácil acesso nos locais de prestação do serviço, assim como sua disponibilização na internet**, especialmente sobre:

- a) **horário de funcionamento** das unidades administrativas;
- b) **serviços prestados** pelo órgão ou entidade, sua localização exata e a indicação do setor responsável pelo atendimento ao público;
- c) **acesso ao agente público ou ao órgão** encarregado de receber manifestações;
- d) **situação da tramitação** dos processos administrativos em que figure como interessado; e
- e) **valor das taxas e tarifas** cobradas pela prestação dos serviços.



CARTA DE
SERVIÇOS

Elaboração

- Como é feita a Carta de Serviços?
- **Quais informações devem constar nesse documento?**
- Como definir os compromissos e padrões de qualidade do serviço prestado?
- E a divulgação?

Como deveria ser a Carta de Serviço para o serviço “consultas médicas”?

Precisamos consultar um médico!



Esposa, mãe e dona de casa'



Sugestão para elaboração

Passo 1 – Descobrimos os Serviços



CARTA DE
SERVIÇOS

1. Faça uma listagem de todas as atividades realizadas pela sua instituição (podendo ser setor);
2. Entenda quais delas são serviços públicos e quais não são;
3. Identifique o passo-a-passo de cada serviço público, desde a requisição, entrega e avaliação pelo usuário (mapa de processo).

Sugestão para elaboração

Passo 1 – Descobrimos os Serviços



CARTA DE
SERVIÇOS

Para cada serviço mapeado, deve-se levantar pontos de melhoria, considerando os seguintes aspectos:

- Existência de informações claras e bem divulgadas ao potencial usuário em relação ao serviço público prestado; **(Como e onde o usuário encontra as informações?)**
- Tratamento e respeito ao usuário nos momentos em que ocorre contato com a instituição durante o processo de requisição do serviço;
- Higiene, acessibilidade e informações nos locais onde há atendimento presencial;
- Quantidade de vezes que o usuário precisa ter contato com a instituição do momento inicial até o recebimento do serviço;

Sugestão para elaboração

Passo 1 – Descobrendo os Serviços



CARTA DE
SERVIÇOS

Para cada serviço mapeado, deve-se levantar pontos de melhoria, considerando os seguintes aspectos:

➤ 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 médio de espera nas instâncias onde há atendimento presencial;
- Adequação do serviço entregue ao objetivo estabelecido.

Sugestão para elaboração



CARTA DE
SERVIÇOS

Passo 2 – Descobrimo o que o usuário espera do serviço

- Todo serviço existe para atender uma demanda, uma necessidade ou expectativa. O serviço deve ser prestado se houver alguém disposto a recebê-lo, caso contrário ele se torna inviável ou inútil.
- De que adianta, por exemplo oferecer serviço de internet em uma cidade que não tem energia elétrica? Ou serviço de poda de árvores no deserto?

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



Passo 2 – Descobrimo o que o usuário espera do serviço

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

- 1) Quem é o meu público-alvo? (Detalhe o perfil, localização física, etc)
- 2) Ao final da prestação do serviço, o usuário tem sua necessidade integralmente atendida ou só parcialmente? Por quê?
- 3) Ele sairá satisfeito? Se pode não sair, por quê?
- 4) O usuário passa por “surpresas” durante o processo de prestação do serviço? Elas são boas ou ruins?
- 5) O que agrada e o que não agrada ao usuário do serviço?
- 6) Há pontos em que o Serviço não corresponde às expectativas / não atende às necessidades do usuário?
- 7) Se houvesse alternativas ao serviço, o usuário o utilizaria novamente?



Passo 3 – Decidindo os compromissos com a sociedade

A Carta de Serviços ao Usuário deverá detalhar os **compromissos e padrões de qualidade do atendimento** relativos, no mínimo, aos seguintes aspectos (art. 7º, § 2º, da Lei n. 13.460/2017):

- 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.



Passo 3 – Decidindo os compromissos com a sociedade

Estabelecendo os Padrões de Qualidade do Atendimento

Algumas perguntas que auxiliam na definição do padrão de qualidade

1. Quais as expectativas e demandas dos diferentes perfis de usuários dos Serviços Públicos?
2. Quais os compromissos e padrões de desempenho almejados pela Administração?
3. Há pontos em que o Serviço não corresponde às expectativas / não atende às necessidades do usuário?



Passo 3 – Decidindo os compromissos com a sociedade

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

- 8) Quais são os casos de prioridades? Como são tratados?
- 9) Qual o tempo de espera para o atendimento (coloque no fluxo os tempos de cada fase)
- 10) Quais os mecanismos de comunicação entre o usuário e o prestador do serviço?
- 11) Qual é o canal para recebimento de manifestações do usuário?
- 12) Qual é o mecanismo de consulta acerca do andamento do serviço?
- 13) O padrão de qualidade do serviço atenderá as expectativas dos diferentes tipos de usuários. Quais pontos não correspondem às expectativas ou não atende às necessidades do usuário?



Passo 3 – Decidindo os compromissos com a sociedade

Sugestões de compromissos/padrões e critérios de avaliação de serviços!

	Compromissos e Padrões a considerar	Critérios de Avaliação:
1	Tratamento e respeito ao usuário nos momentos em que ocorre contato com a instituição durante o processo de requisição do serviço;	Nota de 0 a 10
2	Higiene, acessibilidade e informações nos locais onde há atendimento presencial;	Nota de 0 a 10
3	Quantidade de vezes em que o usuário precisa ter contato com a instituição, do momento inicial até o recebimento do serviço;	Quantidade de Contatos
4	Tipos de contatos necessários com a instituição, do momento inicial até o recebimento do serviço;	Presencial, formulário eletrônico, e-mail, sistema etc.
5	Tempo médio de duração de cada fase do processo;	Especificar se em horas, dias, semanas etc.
6	Tempo médio de duração do serviço como um todo (momento da requisição até recebimento, ou início, do serviço);	Especificar se em horas, dias, semanas etc.
7	Tempo médio de duração entre etapas (de um momento de contato do beneficiário com a instituição para o próximo);	Especificar se em horas, dias, semanas etc.
8	Tempo médio de espera nas instâncias onde há atendimento presencial;	Em minutos
9	Adequação do serviço entregue ao objetivo estabelecido;	Nota de 0 a 10
10	Requisitos indispensáveis à obtenção do serviço.	Relação de documentos, taxas etc., com links diretos.

Sugestão para elaboração



CARTA DE
SERVIÇOS

Passo 4 – Elaborando a Carta de Serviços ao Usuário

Os três primeiros passos constituem uma fase preliminar, para coleta de dados e informações essenciais para a elaboração de uma Carta de Serviços de qualidade.





Passo 4 – Elaborando a Carta de Serviços ao Usuário

Sobre a Instituição

- Nome completo e sigla;
- Endereço da sede e regionais;
- Finalidades e competências legais;

Incluir Link para
o detalhamento
de cada serviço

- **Relação de serviços prestados;**

- Públicos-alvo;

Sobre os serviços públicos

- 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 o principal estiver indisponível;
- Padrões de qualidade, especialmente no atendimento ao público.



CARTA DE
SERVIÇOS

Atividade



Avalie a carta de serviço, e apresente pontos de melhoria, considerando:

- O disposto no artigo 7º da Lei 13.460/2017;
- Respostas as perguntas (Algumas perguntas que você precisa ser capaz de responder para construir uma Carta de Serviços de boa qualidade);



Trabalho em grupo: 30 minutos

Apresentação: de 5 a 8 minutos para cada grupo



GRUPO 1 e 3

1ª Consulta: google (atendimento veterinário Blumenau)

<https://www.blumenau.sc.gov.br/governo/bem-estar-animal/pagina/atendimento-cepread>

HORÁRIOS DE ATENDIMENTO

Denúncias e solicitações de atendimento médico veterinário de animais errantes ou agravados.
Atendimento: de Segunda-feira à Sexta-feira das 8h às 12h.

2ª Consulta: google (carta de serviços Blumenau)

<http://www.blumenau.sc.gov.br/cartadeservicos/ServicosPaginaInicial.aspx>

Carta de Serviços do Município de Blumenau
Serviços e informações institucionais de forma simples, acessível e útil. Saiba mais

veterinario

Resultados da busca

Solicitação de atendimento médico veterinário para animais errantes ou agravados
Atendimento destinado a animal de rua, sem tutor que necessita de cuidado médico veterinário.

Institucional
Veja a [Estrutura Organizacional](#) da Prefeitura de Blumenau, encontre locais de [atendimento presencial](#) e [Projetos Estratégicos](#).
Consulte os [Concursos Públicos](#) ou [Processos Seletivos](#). Acesse o [Portal da Transparência](#).



GRUPO 1 e 3

Solicitação de atendimento médico veterinário para animais errantes ou agravados

Finalidade

Atendimento destinado a animal de rua, sem tutor que necessita de cuidado médico veterinário.

Requisitos Exigidos do Usuário

- Endereço
- Telefone de contato
- Nome
- Informações sobre o animal. Animal precisa estar contido ou acompanhado do solicitante no

Etapas do Processo

1. Manifestação do usuário através do telefone 3381-7770 ou 156 opção 2, ou e-mail ouvidoriasemus@blumenau.sc.gov.br.
2. Recepção das informações no setor competente.
3. Triagem feita pelos médicos veterinários.
4. Realização do atendimento, no local em primeiro momento.

Tempo de Atendimento Eletrônico

🕒 *não disponível*

Tempo de Atendimento Físico

🕒 *não disponível*

Contato

- 🏢 Secretaria de Promoção da Saúde - SEMUS
- ✉ gabisemus@blumenau.sc.gov.br
- 🌐 <https://www.blumenau.sc.gov.br/governo/secretaria-de-saude>

Link do Serviço

[Acessar o Link do Serviço](#)





GRUPO 1 e 3

Início | Blumenau | Governo | Servidores | Serviços | Transparência | Utilidades | Contato

Categorias	Bem-Estar Animal
Páginas	Adoção
	Animais Achados
	Animais Perdidos
	<u>Atendimento</u>
	COMBEA
	Como Posso Ajudar?
	Denúncias
	Fale Conosco
	Legislação
	O CEPREAD
	Perguntas Frequentes
	Programa Permanente de Esterilização

Bem-Estar Animal

E-mail: bemestaranimal@blumenau.sc.gov.br
Telefone: (47) 0000-0156
Endereço:
Horário: 08:00 às 12:00 | 13:00 às 17:00

Bem-Estar Animal

PREFETURA BLUMENAU

Noticias

Bem-Estar Animal - 03/10/2019
Escolas recebem livro para educação ambiental



GRUPO 1 e 3

HORÁRIOS DE ATENDIMENTO

Denúncias e solicitações de atendimento médico veterinário de animais errantes com agravo:

Atendimento: de Segunda-feira à Sexta-feira das 8h às 12h e das 13h às 17h.

Ouvidoria da Saúde – 3381-7770 ou 156, opção 2.

FINAIS DE SEMANA E FERIADOS. APENAS CASOS DE EMERGÊNCIA!

Plantão: das 8h às 12h e das 13h às 17h.

Telefone de Plantão: 99169.6343

SOLICITAÇÃO DE ATENDIMENTO

Regras e Informações para Atendimento de Animais de Rua

1. Apenas serão atendidos animais de rua que se encontram nos limites do município de Blumenau mediante formalização pela ouvidoria da saúde: 3381.7770 ou 156, opção 2.
2. O responsável pela solicitação deverá ser maior de 18 anos, estar calmo e seguir todas as orientações. Caso você não se enquadre neste perfil, procure por alguém que possa lhe ajudar;
3. A denúncia registrada na ouvidoria da saúde é encaminhada via sistema para os médicos veterinários do CEPREAD.
4. Triagem: todas as solicitações de atendimento passam por triagem realizada por médico veterinário que avaliará a gravidade de cada situação com o solicitante e a prioridade através de contato telefônico. Conforme a demanda do dia combinará o atendimento.
5. Todos os atendimentos são realizados no local em que o animal se encontra, salvo em casos em que o médico veterinário combinar de forma diferente com o solicitante;
6. Atendimentos que não se enquadrem como emergência, podem levar alguns dias para serem atendidos por causa da alta



GRUPO 1 e 3

HORÁRIOS DE ATENDIMENTO

Denúncias e solicitações de atendimento médico veterinário de animais errantes com agravo:

Atendimento: de Segunda-feira à Sexta-feira das 8h às 12h e das 13h às 17h.

Ouvidoria da Saúde – 3381-7770 ou 156, opção 2.

FINAIS DE SEMANA E FERIADOS. APENAS CASOS DE EMERGÊNCIA!

Plantão: das 8h às 12h e das 13h às 17h.

Telefone de Plantão: 99169.6343

SOLICITAÇÃO DE ATENDIMENTO

Regras e Informações para Atendimento de Animais de Rua

1. Apenas serão atendidos animais de rua que se encontram nos limites do município de Blumenau mediante formalização pela ouvidoria da saúde: 3381.7770 ou 156, opção 2.
2. O responsável pela solicitação deverá ser maior de 18 anos, estar calmo e seguir todas as orientações. Caso você não se enquadre neste perfil, procure por alguém que possa lhe ajudar;
3. A denúncia registrada na ouvidoria da saúde é encaminhada via sistema para os médicos veterinários do CEPREAD.
4. Triagem: todas as solicitações de atendimento passam por triagem realizada por médico veterinário que avaliará a gravidade de cada situação com o solicitante e a prioridade através de contato telefônico. Conforme a demanda do dia combinará o atendimento.
5. Todos os atendimentos são realizados no local em que o animal se encontra, salvo em casos em que o médico veterinário combinar de forma diferente com o solicitante;
6. Atendimentos que não se enquadrem como emergência, podem levar alguns dias para serem atendidos por causa da alta



GRUPO 2 e 4

1ª Consulta: google (vaga creche florianopolis)

<http://www.pmf.sc.gov.br/entidades/educa/index.php?cms=educacao+infantil+2020&menu=9&submenuid=254>

EDUCAÇÃO INFANTIL 2020

[CLIQUE AQUI](#) para fazer inscrição em creche

[CLIQUE AQUI](#) para fazer matrícula na pré-escola

As inscrições para creche e matrículas na pré-escola da rede municipal de ensino de Florianópolis letivo de 2020 poderão ser efetuadas **a partir da próxima segunda-feira, dia 28 de outubro.**

O processo ocorrerá obrigatoriamente em duas etapas. A primeira será online pelo site da Prefeitura legal deverá realizar o preenchimento do cadastro da criança. A segunda, com a apresentação da educadora pretendida.

INSCRIÇÃO PARA CRECHE - ANO DE 2020

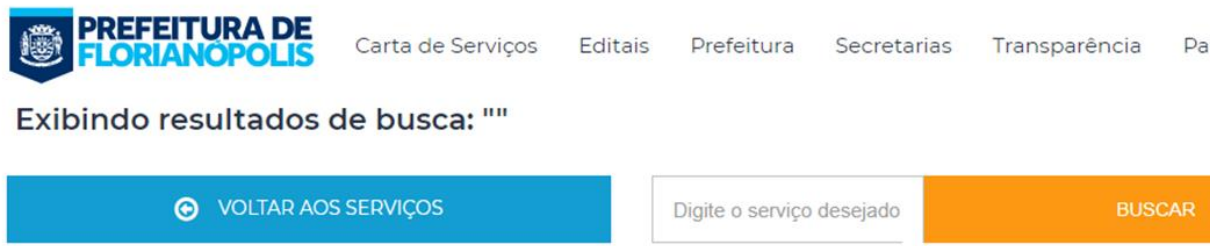

Período de inscrição já finalizado !

O PERÍODO DE INSCRIÇÃO FOI DE

28/10/2019 08:30 h. a 08/11/2019 12h



GRUPO 2 e 4

<p>Serviços - Prefeitura de Florianópolis www.pmf.sc.gov.br > servicos</p> <p>carta de serviços - Prefeitura de Florianópolis www.pmf.sc.gov.br > arquivos > arquivos > pdf da saúde</p>	
<p>Na ferramenta de busca ao preencher “creche” não há resultado relativo a inscrição para creche</p> <p>Clicando em Carta de Serviço, aparece:</p>	
<p>carta de serviços - Prefeitura de Florianópolis www.pmf.sc.gov.br > arquivos > arquivos > pdf</p>	<p>CARTA DE SERVIÇOS SECRETARIA MUNICIPAL DA SAÚDE JUNHO /2019</p>



GRUPO 2 e 4

CARTA DE SERVIÇOS

SECRETARIA MUNICIPAL DA SAÚDE

JUNHO /2019

Sumário

APRESENTAÇÃO	4
1) FINALIDADE DA CARTA DE SERVIÇOS	5
2) BENEFÍCIOS DA CARTA DE SERVIÇOS	5
3) PÚBLICO ALVO DA CARTA DE SERVIÇOS	5
4) REDE DE ATENÇÃO À SAÚDE	6
5) CENTROS DE SAÚDE – Equipe de saúde da Família	6
6) POLICÍNICAS	13
7) LABORATÓRIO DE SAÚDE PÚBLICA (LAMUF)	24
8) UNIDADES DE PRONTO ATENDIMENTO (UPAs)	26
9) CENTROS DE ATENÇÃO PSICOSSOCIAL (CAPS)	29

5) CENTROS DE SAÚDE – Equipe de saúde da Família

Unidades para realização de atendimentos à população, de forma programada ou por demanda espontânea, nas especialidades básicas (assistência médica, de enfermagem, odontológica e fornecimento de medicamentos essenciais). É a porta de entrada preferencial da Rede de Atenção e desempenha papel central na garantia à população do acesso a atenção à saúde de qualidade.

Serviços:

- I. Consultas médicas
- II. Consultas de enfermagem
- III. Dispensação de medicação
- IV. Vacinação
- V. Acolhimento, Curativos e Administração de medicamentos



Passo 5 – Divulgação e atualização

Publique a data
de atualização

- 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** (art. 7º, § 4º, da Lei n. 13.460/2017).
- No caso dos órgãos e entidades do Poder Executivo federal, o primeiro passo para a divulgação da Carta é seu cadastro no **Portal de Serviços Públicos** (servicos.gov.br).

Importante!

Muitas vezes, a divulgação da carta não é suficiente para que o usuário conheça sobre o serviço. Assim, é essencial que se planeje a divulgação de cada serviço considerando suas característica e o seu público alvo.



Passo 5 – Divulgação e atualização

- Revisar
- Corrigir erros despercebidos
- Analisar o documento em seu todo
- Utilizar o olhar do usuário no momento da revisão

**Terminei de escrever a Carta!
E agora?**

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?



CARTA DE SERVIÇOS

www.gov.br/pt-br

gov.br

ACESSO À INFORMAÇÃO

PARTICIPE

LEGISLAÇÃO

ÓRGÃOS DO GOVERNO

≡ Governo do Brasil



VERSÃO BETA ⓘ

Vamos conhecer o Portal!

O que você procura?

Digita aqui ;)



NOVOS ASSUNTOS

└ Acesse sua conta gov.br

└ Últimas notícias

└ Galeria de Aplicativos

Serviços para o Cidadão



Itens da carta de serviço ao usuário do portal de serviços:

1	TÍTULO / SUBTÍTULO / OUTROS NOMES / DATA
2	O que é?
3	Quem pode utilizar este serviço?
4	Canais de Prestação e Mecanismos de Comunicação
5	Formas e Etapas para a realização deste Serviço
6	Quanto tempo leva?
7	Tratamento a ser dispensado ao usuário no atendimento
8	Condições de acessibilidade, sinalização, limpeza e conforto dos locais de atendimento
9	Informação sobre quem tem direito a tratamento prioritário



CARTA DE SERVIÇOS



A Carta de Serviço deve conter o passo-a-passo de cada serviço público, desde a requisição até a avaliação do serviço prestado.

Obrigatoriedade da Pesquisa de Satisfação

A Lei nº 13.460/2017 trouxe a **obrigatoriedade**, aplicável às ouvidorias públicas no âmbito da **União**, dos **Estados**, do **Distrito Federal** e dos **Municípios**, da condução de **pesquisas de satisfação dos usuários**.

A avaliação dos serviços por meio de pesquisa de satisfação deve ser feita, **no mínimo, uma vez ao ano**.



CARTA DE
SERVIÇOS

Pesquisa de Satisfação

A **Estratégia de Governança Digital - EGD** para o Governo Federal busca universalizar o acesso digital aos serviços públicos, **ampliar e incentivar a participação social** na criação e na **melhoria dos serviços públicos**.

Uma ação da EGD é o **Portal de Serviços do Governo Federal**, que traçou uma Estratégia de Avaliação que padroniza a forma como órgãos/entidades da Administração Pública federal avaliarão os serviços públicos: **antes, durante e depois** de sua prestação.



Avaliação continuada dos Serviços Públicos

Os órgãos e entidades públicos deverão avaliar os serviços prestados sob os seguintes **aspectos** (Lei n. 13.460/2017):

Satisfação
do usuário

Qualidade
do
atendimento
prestado

Cumprimento
dos
compromissos
e prazos

Quantidade
de
manifestações

Medidas
adotadas pela
administração
pública



Avaliação Cidadã

Os pontos de vista do usuário, do prestador do serviço e do especialista devem ser utilizados de forma complementar à avaliação do gestor.

São todos insumos para melhoria de serviço!



Avaliação continuada dos Serviços Públicos

- É importante que o órgão ou entidade tenha uma **Carta de Serviços bem estruturada**, pois ela será o **instrumento de transparência dos serviços públicos** oferecidos e dos compromissos assumidos pela instituição.
- O serviço público está vinculado a um programa de governo ou uma política pública. **A avaliação do serviço deve ser feita no contexto da avaliação desse programa ou política.**



CARTA DE SERVIÇOS


- Regulamente sobre a elaboração, atualização e publicação da carta de serviços (procedimentos, responsáveis, prazos e sanções para o descumprimento dos deveres estabelecidos)
- A Carta de Serviços é um documento dinâmico, deve manter-se atualizada com a realidade da prestação do serviço público.



OBRIGADA

CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO
OUVIDORIA-GERAL DA UNIÃO

cgouv@cgu.gov.br



Rosemary Zucareli Inocêncio
Auditora Federal de Finanças e Controle
Controladoria-Geral da União -
Regional de Santa Catarina
rosemary.inocencio@cgu.gov.br
cgusc@cgu.gov.br