

COMO ELABORAR



CARTA DE SERVIÇOS

CARTA DE SERVIÇOS

ORIENTAÇÕES IMPORTANTES

1) Carta de Serviços

É um documento elaborado por uma organização pública que visa informar aos cidadãos quais os serviços prestados por ela, como acessar e obter esses serviços e quais são os compromissos de atendimento estabelecidos. O Marco Inicial surgiu com o Projeto Padrões de Qualidade do Atendimento ao cidadão / Carta de Serviços ao Cidadão e do Decreto nº 3.507, de 13 de junho de 2000. Dispõe sobre o estabelecimento de padrões de qualidade do atendimento prestado aos cidadãos pelos órgãos e pelas entidades da Administração Pública Federal direta, indireta e fundacional, e dá outras providências.

2) Finalidades

- ✓ Divulgar os serviços prestados pelas organizações públicas com os seus compromissos de qualidade para que sejam amplamente conhecidos pela sociedade.

- ✓ Fortalecer a confiança e a credibilidade da Sociedade na administração pública quando esta percebe uma melhora contínua em sua eficiência e eficácia.
- ✓ Garantir o direito dos cidadãos para receber serviços em conformidade com as suas necessidades.

3) Composição da equipe:

A equipe de trabalho deverá ser constituída por 01 servidor de cada unidade que presta atendimento ao público, com conhecimento sobre os processos de atendimento executados pela unidade em exercício;

4) Atribuições

- ✓ Atuar diretamente com os servidores e colaboradores que executam as atividades de atendimento do órgão ou unidade que vai divulgar os serviços - facilitador da Implementação da Carta de Serviços na organização.
- ✓ Monitorar o cumprimento dos compromissos firmados na Carta de Serviços.

5) O papel mais importante dos membros da equipe

- Despertar o interesse em todos os servidores e colaboradores da organização para a prestação de

serviços conforme os compromissos de atendimento que serão divulgados na Carta de Serviços, bem como disseminar os benefícios que a implementação do projeto irá trazer à organização e para os usuários dos seus serviços.”

7) Benefícios:

7.1 Cidadão

- ✓ Conhecer os serviços e seus respectivos requisitos, antes de procurar a organização;
- ✓ Ter o acesso facilitado;
- ✓ Praticar o Controle Social e o exercício da Cidadania.

7.2 Organização

- ✓ Legitimar sua imagem perante a sociedade;
- ✓ Fornecer serviços que atendam as necessidades dos cidadãos;
- ✓ Otimizar processos voltados para o atendimento ao usuário;
- ✓ Identificar novas oportunidades de melhoria;

- ✓ Maior interação da organização com os cidadãos/usuários;
- ✓ Conferir maior transparência aos processos organizacionais.

7.3 Sociedade

- ✓ Maior credibilidade em relação à administração Pública.
- ✓ Praticar o controle social

8) Processo de Elaboração e Implementação da Carta de Serviços

PLANO DE AÇÃO

AÇÕES	PRAZO	RESPONSÁVEL
1. Identificar quais setores/unidades da organização deverão estar envolvidos no projeto		
2. Identificar os serviços para os quais deverão ser estabelecidos os compromissos de qualidade		
3. Identificar os tempos e prazos atuais para obtenção dos serviços identificados (quem presta o serviço)		
4. Identificar as informações de acesso (documentos e requisitos para obter o serviço, horários, contatos, telefone, endereço)		
5. Identificar mecanismos de comunicação com os cidadãos (recebimento/atendimento de sugestões e reclamações)		
6. Estabelecer compromissos de atendimento para os serviços identificados		
7. Formatar a Carta de Serviços		
8. Aprovar a Carta de Serviços		
9. Divulgar a Carta de Serviços: Públicos interno e externo		
10. Monitorar a efetividade dos compromissos divulgados na Carta		

9) Ao concluir a elaboração e formatação da carta de serviços, o responsável pela equipe de trabalho, na organização, deve seguir os seguintes passos

- ✓ Enviar à equipe do GESPÚBLICA, na SEGES, a primeira versão da Carta de Serviços para apreciação, validação e registros;
- ✓ Após a validação pelo GESPÚBLICA, apresentá-la à Alta Administração da organização para aprovação;
- ✓ Enviar ao GESPÚBLICA uma versão definitiva, impressa;
- ✓ Iniciar o processo de divulgação da Carta de Serviços

10) Divulgação da carta de serviços

1) Público interno – Realizar palestras de sensibilização e/ou curso para os profissionais que prestam atendimento direto ao cidadão com o objetivo de preparar e atualizar os profissionais que desenvolvem e supervisionam atividades de atendimento direto com os usuários da organização e sensibilizá-los sobre a importância de sua atuação como formadores de opinião a respeito da organização.

2) Público Externo – A forma de divulgação da Carta de Serviços dependerá da natureza da organização e do perfil do cidadão/usuário dos seus serviços, podendo ser utilizados diversos procedimentos, tais como: enviar cópias da Carta de

Serviços para associações e grupos representativos locais; divulgar na Internet – folhetos – cartazes – banner, difundir em emissoras de rádio e televisão, etc.

11) A carta de serviços é um documento que favorece o crescimento e a melhoria dos processos de gestão nas organizações públicas

- 1) Promover a reflexão sobre a missão, visão e valores da organização e, principalmente sobre os compromissos estabelecidos;
- 2) Favorecer a reflexão sobre as rotinas, adequações, simplificações dos processos – agilizando-os;
- 3) Estimular a atualização dos colaboradores internos que atuam diretamente com o cidadão;
- 4) Estimular as mudanças no modelo gerencial relacionando o valor da informação e conhecimento sobre a satisfação e expectativa do cidadão em relação aos serviços oferecidos pela organização pública; e,
- 5) Estimular o aprendizado organizacional ao modelo gerencial em sinergia com a excelência no atendimento ao público.

Modelos

Sugestões

MODELO I

(Completo)

CAPA

NOME DA ORGANIZAÇÃO

CARTA DE SERVIÇOS

Logomarca do Governo
(estadual, federal,
municipal)

Logomarca da
Organização

CONTRA-CAPA

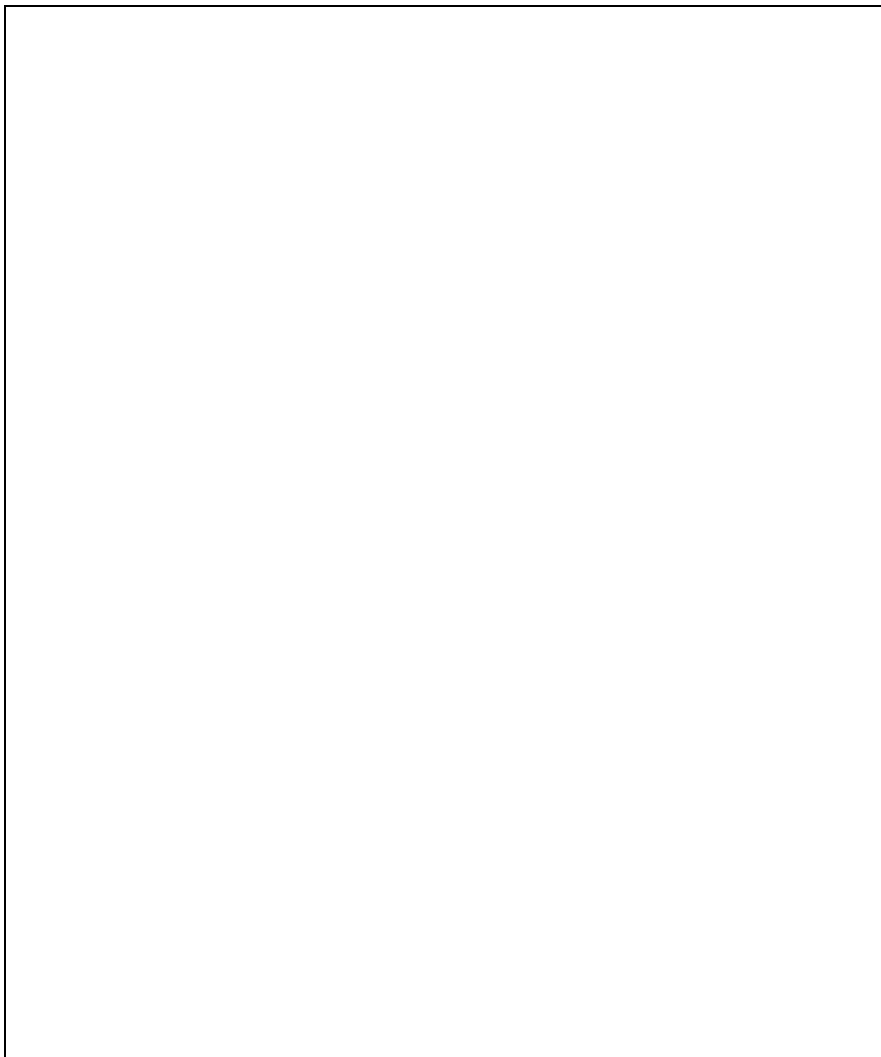
Listar os nomes das autoridades mais importantes da cadeia de hierarquia ligada à organização

Listar os nomes das pessoas que participaram da elaboração da carta de serviços

Logomarca do Governo
(estadual, federal,
municipal)

Logomarca do Programa
Gespública

APRESENTAÇÃO



INFORMAÇÕES GERAIS

Instituição:



Horário de atendimento



Serviços Oferecidos



ORGANOGRAMA *(opcional)*



SUMÁRIO

--

IDENTIFICAÇÃO DOS SETORES

SETOR	TELEFONE

IDENTIDADE ORGANIZACIONAL

Negócio:

--

Missão:

--

Visão:

--

Valores:

--

Breve Histórico da Organização:

--

SERVIÇOS OFERECIDOS

RECEPÇÃO

- Localização:
- Serviços prestados:
- Horário de atendimento: das.....às.....
- Contato: central telefônica..... ramal

- Tempo de espera: Será de () minutos
- Prazo para cumprimento dos serviços:

PROTOCOLO

- Localização:
- Serviços prestados:
- Horário de atendimento: das.....às.....
- Contato: central telefônica..... ramal
- Tempo de espera: Será de () minutos
- Prazo para cumprimento dos serviços:

SETOR A

- Localização:
- Serviços prestados:
- Horário de atendimento: das.....às.....
- Contato: central telefônica..... ramal
- Tempo de espera: Será de () minutos
- Prazo para cumprimento dos serviços:

COMPROMISSOS ASSUMIDOS

Atitude no atendimento

CrITÉRIOS de atendimento

Tempo para o atendimento

Prazos para cumprimento dos serviços

Mecanismos de comunicação

Procedimentos para atender as reclamações e/ou sugestões:

Sistema de sinalização visual

Condições de limpeza e conforto das Dependências

BIBLIOGRAFIA

(Listar os Decretos, leis, normas e manuais utilizados como fonte de consulta na elaboração da carta de serviços)

PÁGINAS AMARELAS

(Listar os nome de todos os setores com os telefones e ramais)

SIGLÁRIO

(Listar as siglas que foram utilizadas na elaboração da carta de serviços e, ao lado delas, os seus significados)

MODELO II

(Simplificado)

CARTA DE SERVIÇOS

I - CAPA

- Nome da Organização (no topo da página)
- Título Carta de Serviços em destaque
- Logomarca da Organização e do programa Gespública

II - CONTRA-CAPA(*opcional*)

- Nomes das autoridades da cadeia hierárquica da organização (*esfera Estadual, Municipal ou Federal*) e os nomes dos responsáveis pela elaboração da carta de serviços
- Logomarca do governo e da organização (*opcional*)

III - SUMÁRIO(*opcional*)

IV - APRESENTAÇÃO DA ORGANIZAÇÃO(*opcional*)

IV - HISTÓRICO(*opcional*)

VI - IDENTIDADE ORGANIZACIONAL

- Negócio
- Missão
- Visão de futuro
- Valores ...

VII - ORGANOGRAMA(*opcional*)

VIII - LISTA DOS SERVIÇOS

Serviços	Tempo e prazos para a prestação dos serviços	Acesso e mecanismo de comunicação	Documentos e requisitos	Horário	Contatos	Localização	Compromissos assumidos

IX - REFERÊNCIAS

Dependendo do porte da organização, acrescentar: *(opcional)*

- PÁGINAS AMARELAS
- NOME DE TODOS OS SETORES TELEFONE RAMAL
- SIGLÁRIO

EQUIPE DE ELABORAÇÃO DESTE DOCUMENTO:

- *Leidismar Fernandes Nalasco*
- *Rosa Graça Lima Barreto Domingues*

REFERÊNCIA:

Brasil. Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão. Secretaria de Gestão. Programa Nacional de Gestão Pública e Desburocratização – GESPÚBLICA; Prêmio Nacional da Gestão Pública – PQGF; Carta de Serviços ao Cidadão; Brasília; MP, SEGES, 2009. Versão 1/2009.