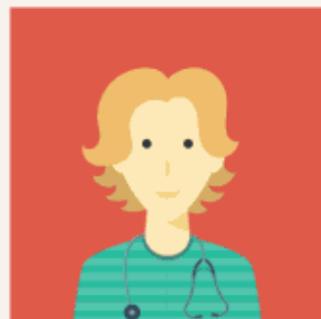
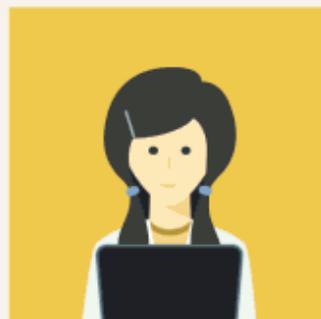
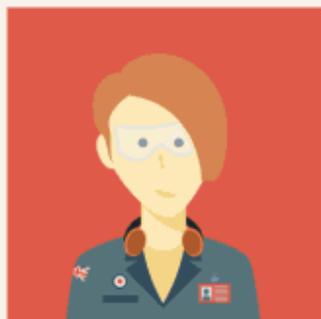
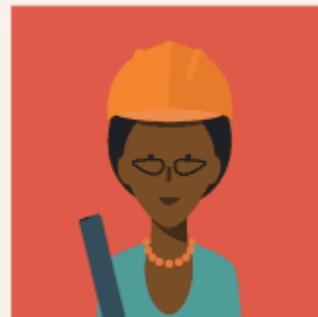
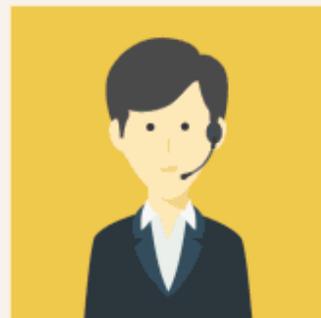
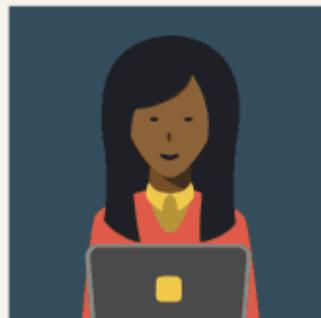


OFICINA DE SIMPLIFICAÇÃO E CARTA DE SERVIÇO



Programação

1. Apresentação dos participantes da oficina (nome, onde trabalha)
2. Parte teórica – Lei 13.460/17 e Lei 13.726/19
3. Identificação de serviços da instituição
4. Produção de modelo de serviço para Carta de Serviços
5. Parte teórica - Continuação

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;



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.

Aplicação da Lei nacional nº 13.460/2017 e outras normas regulamentadoras

A aplicação da Lei nº 13.460/2017 (abrangência nacional):

- **não afasta** a necessidade de cumprimento do Código de Defesa do Consumidor, **quando caracterizada relação de consumo** (art. 1º, § 2º, II).
- visa ampliar a proteção dos **direitos do consumidor** também aos **usuários dos serviços públicos**, nas situações que envolverem **relação de consumo entre o usuário e a Administração Pública**.

Aplicação da Lei nº 13.460/2017 e outras normas regulamentadoras

- A Lei nº 13.460/2017 **não afasta** a necessidade de que a Administração Pública continue tendo que cumprir **deveres previstos em normas regulamentadoras específicas**, quando se tratar de serviço ou atividade sujeitos à regulação ou supervisão.
- Essa supervisão frequentemente envolve as **agências reguladoras** e serviços prestados indiretamente pelo Estado, como o fornecimento de energia elétrica, serviços de telecomunicações, etc.



Aplicação da Lei nº 13.460/2017 e outras normas regulamentadoras

- A aplicação da Lei nº 13.460/2017 também deve **considerar as disposições da Lei nacional 13.726/2018, que racionaliza atos e procedimentos administrativos** mediante a supressão ou a simplificação de exigências desnecessárias
- O acesso do usuário a **informações** será regido pela **Lei nº 12.527/2011** (LAI).
- A **Lei nº 9.784/1999** será aplicada de maneira subsidiária, uma vez que estabelece as normas básicas sobre o processo administrativo no âmbito da Administração Pública federal direta e indireta visando à proteção dos direitos dos administrados.

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.

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

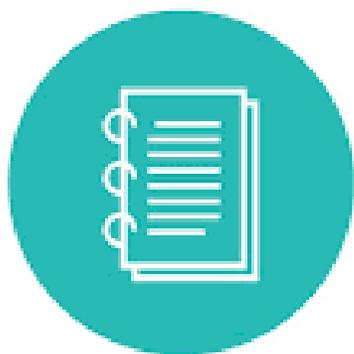


Direitos Básicos dos Usuários - Lei nº 13.460/2017, Art. 6º

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.

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.



CARTA DE SERVIÇOS

Um serviço oferecido, mas desconhecido pela sociedade é inútil, já que não traz efeito nenhum ao seu público alvo.

Objetivo:



CARTA DE
SERVIÇOS

- **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:	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;

Elaboração



CARTA DE
SERVIÇOS

- 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?

Elaboração



CARTA DE
SERVIÇOS

Passo 1 – Descobrimos os Serviços

Preste especial atenção aos seguintes aspectos:

- Existência de informações claras e bem divulgadas ao potencial usuário em relação ao serviço público prestado;
- 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;

Elaboração



CARTA DE
SERVIÇOS

Passo 1 – Descobrimos os Serviços

Preste especial atenção aos 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.

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.

Elaboração



CARTA DE
SERVIÇOS

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:

- Quem é o meu público-alvo?
- Ao final da prestação do serviço, o usuário tem sua necessidade integralmente atendida ou só parcialmente? Ele está satisfeito?
- O usuário passa por “surpresas” durante o processo de prestação do serviço? Elas são boas ou ruins? O que agrada e o que não agrada ao usuário do serviço?
- Se houvesse alternativas ao serviço, o usuário o utilizaria novamente?



**COLOQUE-SE NO
LUGAR DO USUÁRIO!**

Elaboração



CARTA DE
SERVIÇOS

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.



Refleta sobre os seus serviços!

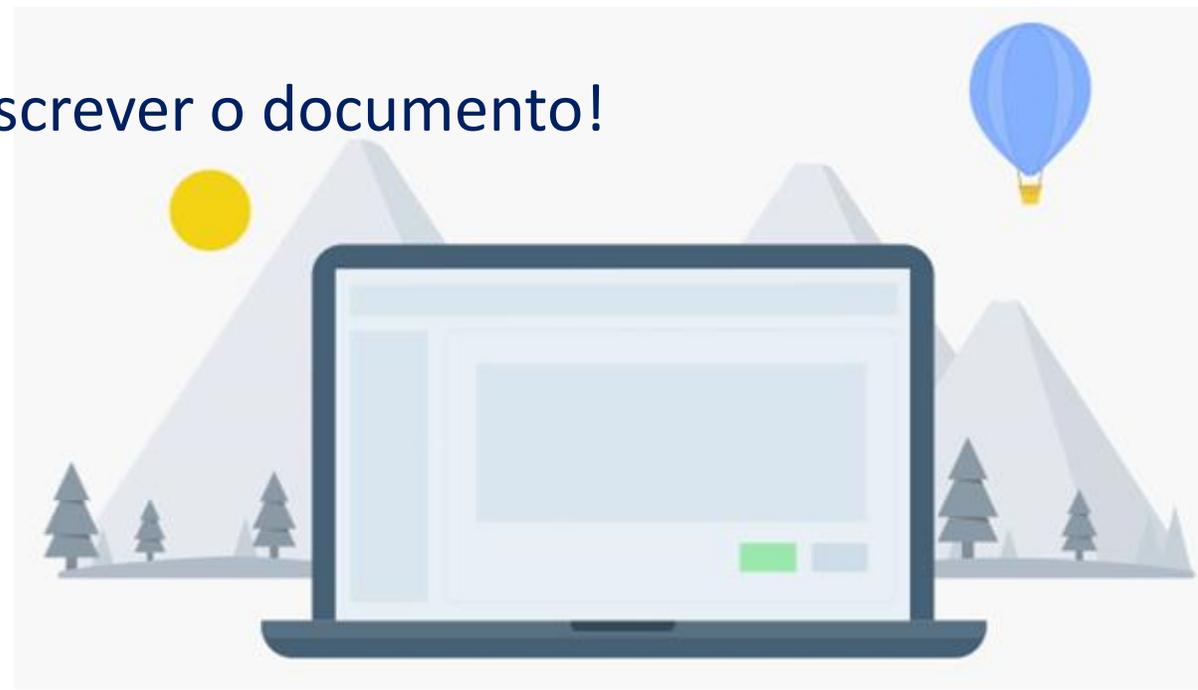
	Compromissos e Padrões a considerar	Critérios de Avaliação:
1	Tratamento e respeito ao usuário nos momentos em que ocorre contato com a instituição durante o processo de requisição do serviço;	Nota de 0 a 10
2	Higiene, acessibilidade e informações nos locais onde há atendimento presencial;	Nota de 0 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.

Elaboração

Passo 4 – Elaborando a Carta de Serviços ao Usuário

Os três primeiros passos constituem uma fase preliminar, na qual foram coletados dados e informações essenciais para a elaboração da Carta de Serviços.

Agora chegou a hora de escrever o documento!



Elaboração

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;
- Relação de serviços prestados;

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

Elaboração

Passo 4 – Elaborando a Carta de Serviços ao Usuário

Exemplo de Itens para uma carta de serviço:

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



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.



Componentes básicos dos serviços públicos

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 usuário 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.

Requisição: o serviço deve ser solicitado pelo usuário em potencial. O processo só se inicia quando a pessoa faz a solicitação ou o cadastro inicial.

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. Pelo menos duas etapas sempre existirão: a solicitação e a entrega (podem acontecer ao mesmo tempo no autosserviço)

Resultado final específico: o usuário receberá um serviço. Há uma percepção clara entre o momento sem o serviço e o momento com o serviço.

Elaboração



CARTA DE
SERVIÇOS

Passo 1 – Descobrimos os Serviços

1. Faça uma listagem de todas as atividades realizadas pela sua instituição (na dinâmica não faremos esta etapa);
2. Entenda quais delas são serviços públicos e quais não são;
3. Identifique o passo-a-passo de cada serviço público que você encontrou, desde a requisição até a entrega.

Elaboração



**CARTA DE
SERVIÇOS**

Passo 1 – Descobrimos os Serviços

1. Faça uma listagem de todas as atividades realizadas pela sua instituição;
2. Entenda quais delas são serviços públicos e quais não são (pense nos componentes básicos dos serviços públicos);
3. Identifique o passo-a-passo de cada serviço público que você encontrou, desde a requisição até a entrega.

Elaboração



CARTA DE
SERVIÇOS

Passo 1 – Descobrimos os Serviços

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

Terminei de escrever a Carta! E agora?

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

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?



Passo 5 – Divulgação e 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).



Divulgação da Carta de Serviços

- Precisa estar disponível para o seu potencial beneficiário a qualquer momento
- Divulgar em **todos** os canais de comunicação e relacionamento de seu órgão, inclusive aqueles de atendimento ao público
- Disponibilizar cópias impressas



Atualização da Carta de Serviços

- Sempre altere quando houver qualquer mudança em relação aos serviços ou padrões de qualidade.
- A Carta deve ser absolutamente confiável! Se estiver errada não tem função.
- A Carta é um documento em construção, sempre. Precisa sempre ser monitorada, atualizada, revisada e melhorada. O que estão fazendo de bom em outros órgãos?



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

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

Medidas adotadas pela administração pública

Qualidade do atendimento prestado

Quantidade de manifestações

Cumprimento dos compromissos e prazos



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.**

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!



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**.

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.

Pesquisa de Satisfação - OGU



Informações qualitativas sobre o atendimento às manifestações de ouvidoria direcionadas à CGU e a análise de recursos de acesso à informação (3ª instância).



Acesso à
Informação

Recursos LAI: a pesquisa é realizada **semanalmente** por e-mail assinado pelo Ouvidor-Geral da União.

e-OUV

e-Ouv: pesquisa automática após recebimento da resposta conclusiva pelo usuário.



Pesquisa de Satisfação - OGU

Responder Pesquisa de Satisfação AJUDA ?

Responda as perguntas abaixo quanto a resposta dada pela ouvidoria em 05/07/2018 16:31:26

A sua demanda foi atendida? *

Sim
 Não
 Parcialmente Atendida

Você está satisfeito(a) com o atendimento prestado por esta ouvidoria? *

(1) Muito Insatisfeito
 (2) Insatisfeito
 (3) Regular
 (4) Satisfeito
 (5) Muito Satisfeito

O que o(a) levou a classificar dessa maneira? *

Qualidade da resposta
 Qualidade do sistema e-OUV
 Prazo

Ministério da

Transparência e Controladoria-Geral da União

Recursos julgados pela CGU (Lei de Acesso à Informação – LAI)

* Você ficou satisfeito com a análise realizada pela CGU?

★ ★ ★ ★ ★

? Atribua o grau de satisfação, sendo:
★ muito insatisfeito, ★★ insatisfeito, ★★★ regular, ★★★★ satisfeito e ★★★★★ muito satisfeito.

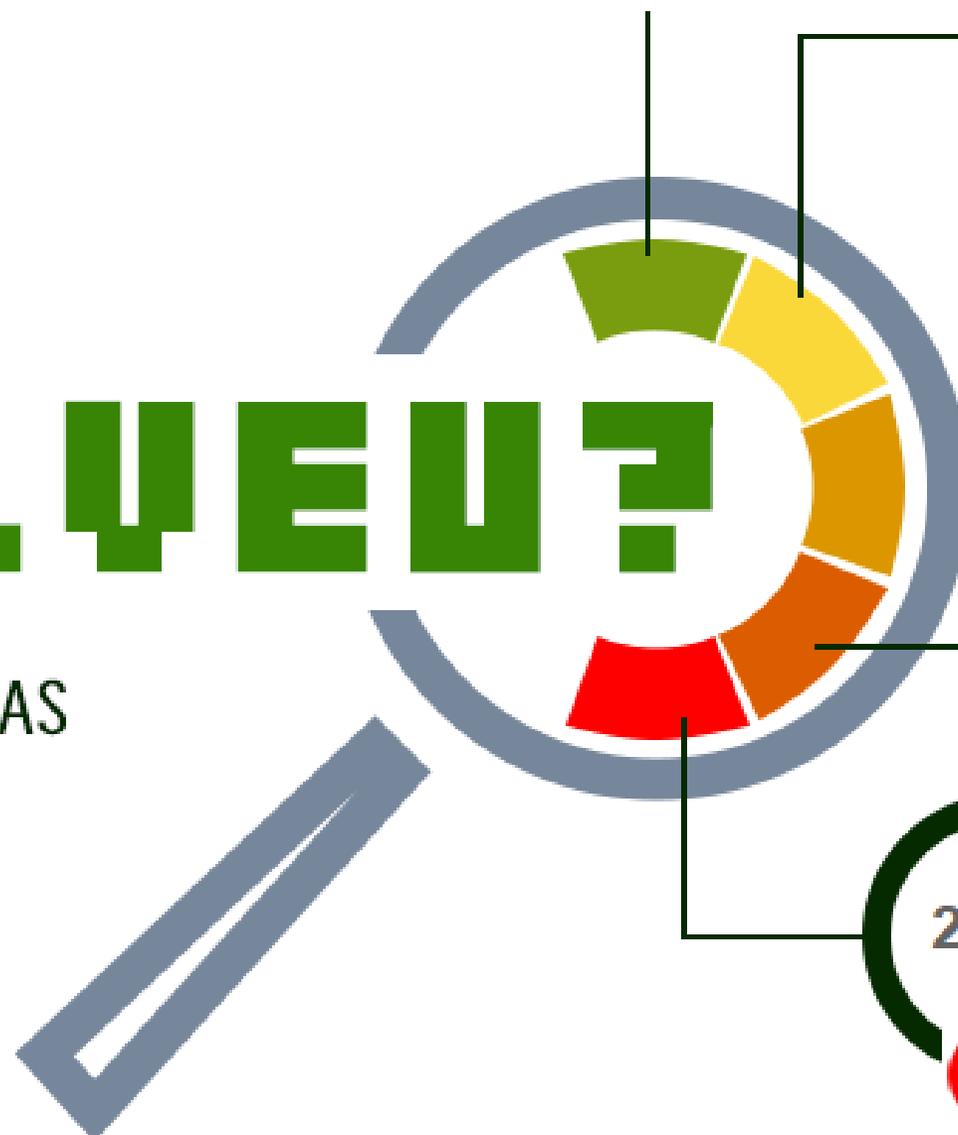
* De que forma os itens abaixo influenciaram sua resposta?

	Positiva	Neutra	Negativa
Qualidade do Sistema e-SIC	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tempo de análise do recurso	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Clareza e objetividade da resposta da CGU	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Decisão da CGU	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

painel **RESOLVEU?**

QUER SABER COMO ANDAM AS
OUVIDORIAS?

**BORA VER
QUEM RESOLVEU ;)**



Métodos de elaboração de pesquisas

- Pesquisa de opinião - aplicação de um questionário sobre o que o público alvo pensa (instrumento quantitativo)
- Questionários de satisfação - busca a manifestação do usuário a respeito da qualidade dos serviços e quanto à forma de prestação dos mesmos. Analisa a percepção da qualidade do serviço (grau de discrepância entre as expectativas e as percepções dos clientes relativamente ao desempenho do serviço prestado).
- Grupos de discussão - entrevistas em profundidade com um pequeno grupo de pessoas, especialmente selecionadas e convidadas pela organização para discutir um tópico de interesse particular, com base na experiência e conhecimento que estas detêm sobre o tema.

Métodos de elaboração de pesquisas

- Mapeamento do percurso dos usuários - processo de mapeamento e descrição de todas as experiências que os usuários têm quando contatam um serviço ou conjunto de serviços, tendo em conta não só o que lhes aconteceu, mas também as suas reações a essas experiências.
- Cliente misterioso – uso de indivíduos treinados para observar, experimentar e mensurar os processos de prestação do serviço, agindo como se fossem usuários reais. Estes indivíduos produzem relatos nos quais detalham suas experiências permitindo avaliar a experiência real de utilização dos serviços públicos. A ideia é testar como o usuário realmente vivencia os serviços.

Pesquisa de Satisfação – outras opções!

- Ouvidoria Ativa
- Caixa de sugestões
- Interna e externa
- On-line ou no papel
- Evolução histórica

Relatórios Gerenciais:

- Satisfação em Saúde
- Educação, Merenda Escolar,
- Atendimento de Ouvidoria
- Serviço de Informações ao Cidadão (SIC)



A melhoria na qualidade do serviço público passa pela Ouvidoria.

Os responsáveis somos nós!

OBRIGADO!

Rafael Antonio Dal-Rosso