

Elaboração de carta de serviços



Seção I:

Participação, Proteção e Defesa dos Usuários de Serviços Públicos



Com abrangência nacional, a **Lei 13.460/17**, mais comumente conhecida como Lei de Defesa do Usuário do Serviço Público, passou a vigorar em todo território nacional em junho de 2019, tornando obrigatória a disponibilização de ferramentas de participação dos usuários na administração pública direta e indireta. A lei é mais um instrumento criado com o intuito de ampliar a capacidade dos órgãos e entidades públicas em atender as demandas sociais, simplificando a vida dos cidadãos e cidadãs.

Aplicável a todos os órgãos, nos diferentes níveis da federação, a lei determina, entre outras coisas, o fortalecimento de canais de comunicação com a sociedade civil e de avaliação dos serviços públicos, além da criação de Cartas de Serviços ao Usuário, para facilitar o acesso aos serviços públicos pela população e estreitar a relação entre as instituições públicas e a sociedade.

O que é Serviço Público?

Para fins da Lei 13.460, são considerados serviços públicos toda “atividade administrativa ou de prestação direta ou indireta de bens ou serviços à população, exercida por órgão ou entidade da administração pública”.

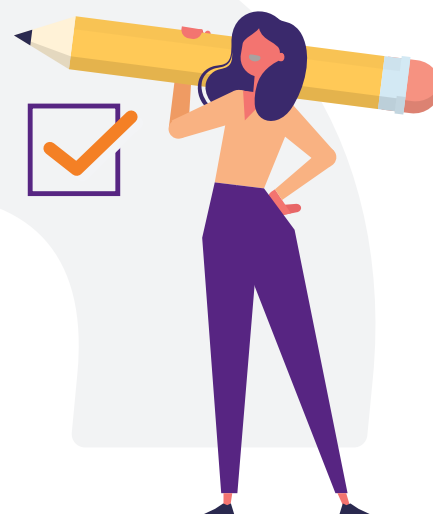
A prestação de serviços pelo Estado está tipificada, inclusive, na **Constituição Federal**, abrangendo também a prestação de serviços públicos prestados indiretamente, por meio de concessão ou permissão.



Seção I: **Participação, Proteção e Defesa dos Usuários de Serviços Públicos**

Além de ser o primeiro passo para a implementação do Código de Defesa do Usuário, a Carta de Serviços também garante maior transparência e visibilidade às instituições públicas, reduz o tempo para obtenção de informações referentes a serviços públicos e, conseqüentemente, reduz o tempo médio de atendimento. Por meio dela, as instituições se comprometem a estabelecer padrões mínimos de qualidade, eficiência e eficácia dos serviços prestados, contribuindo dessa forma para os demais elementos ligados à participação, defesa e proteção dos usuários.

Considerando a importância do instrumento para o aprimoramento dos serviços públicos municipais, a presente cartilha busca auxiliar as instituições públicas na construção de suas próprias Cartas de Serviços.



Serviços Públicos de Atendimento

São os serviços ao qual a população precisa necessariamente interagir com o Poder Público para usufruir dos seus benefícios. Além disso, para ser considerado serviço de atendimento, a atividade precisa ser:

- Personalizada, já que o atendimento de cada cidadão é feito diretamente por um órgão ou entidade pública;
- Padronizada, já que exige um “passo-a-passo” para sua prestação;
- Suficiente, já que presume que todos os processos relacionados à prestação do serviço, desde seu pedido até sua entrega, sejam conhecidos por quem utiliza o serviço.

Seção II:

Mas afinal, o que é Carta de Serviços?



A Carta de Serviços ao cidadão e cidadã é um documento elaborado por uma organização pública com o objetivo de informar a população sobre:

- **os serviços prestados pelo órgão ou entidade;**
- **as formas de acesso a esses serviços;**
- **compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público.**

Os compromissos e padrões de qualidade de atendimento, devem levar em consideração, no mínimo, aspectos como:

- **Prioridades de atendimento;**
- **Previsão de tempo de espera para atendimento;**
- **Mecanismos de comunicação com os usuários;**
- **Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários;**
- **Mecanismos de consulta, por parte dos usuários e usuárias, acerca do andamento do serviço solicitado e de eventual manifestação.**

E quais são seus benefícios?

- Ajustar a atuação da gestão pública às necessidades dos usuários e usuárias dos serviços públicos;
- Auxiliar a população a conhecer melhor os serviços prestados pela organização;
- Auxiliar a população a saber quais os requisitos necessários para acessar os serviços;
- Aumentar a transparência da instituição;

Seção III:

Como fazer?



Etapa I

Utilize linguagem cidadã

Antes de iniciar o processo de criação da Carta de Serviços, é importante que a organização tenha a preocupação de informar a população sobre os serviços que presta, de forma clara e acessível.

Dessa forma, a linguagem utilizada deve ser simples e objetiva, garantindo que pessoas com diferentes níveis de instrução compreendam o conteúdo. A ideia é atender as necessidades dos cidadãos e cidadãs, sem discriminação e para isso, temos algumas dicas:

- **Preferencialmente, use voz ativa, isso facilita a clareza textual;**
 - **Por exemplo: Utilize “Municípios podem denunciar poda de árvore irregular por telefone” em vez de “As denúncias de poda de árvore irregular podem ser realizadas por municípios via telefone”**
- **Escreva em tópicos;**
- **Coloque-se no lugar de quem lê;**
- **Use palavras que o leitor compreenda (evite usar jargão técnico ou palavras estrangeiras, tentar explicá-las também pode causar mais problemas do que soluções para entender o que está escrito) ;**
- **Por exemplo: Utilize “Pedir cancelamento de multa à Secretaria Municipal de Transportes” em vez de “Recursos de Notificação da Penalidade à SMT”.**
- **Use apenas o número de palavras necessárias, tanto nos títulos quanto nos textos;**
- **Utilize imagens, tabelas e listas que substituam blocos de texto;**
- **Faça uso de exemplos, eles podem ajudar o cidadão e cidadã a se identificar com o texto;**
- **Só coloque no texto as informações que quem irá utilizar o serviço precisa saber**
- **Se os serviços têm mais de uma etapa, descreva-as de forma cronológica para não confundir quem está lendo;**
- **Utilize termos neutros, que não especifique gêneros e caso não consiga, lembre-se de flexionar as palavras**



Seção III: Como fazer?

Etapa II

Forme grupos de trabalho

Com a linguagem cidadã em mente, podemos seguir para os próximos passos:

- **Forme grupos de trabalho para elaborar a carta de serviços da organização;**
- **Certifique-se que o grupo seja formado por pelo menos um representante de cada nível hierárquico da organização: a ideia é ter diferentes olhares para a construção da carta de serviços e também mapear todo o processo de trabalho da instituição.**



Como fizemos acontecer: Carta de Serviços da Saúde de Terra Santa-PA

Implementado no âmbito do Programa de Melhoria da Qualidade de Serviços Públicos da Agenda Pública com a participação da Secretaria Municipal de Saúde de Terra Santa, a elaboração da Carta de Serviços da Saúde envolveu a colaboração dos servidores e servidoras das Unidades Básicas de Saúde (UBSs) que compilaram no documento as atribuições do órgão e os atendimentos oferecidos à população. A carta está disponível no site da prefeitura de Terra Santa, que pode ser acessada pelo [link](#).





Seção III: **Como fazer?**

Etapa III

Apresente a instituição para os usuários e usuárias

Antes de informar propriamente quais são os serviços prestados pela organização, é importante que as pessoas saibam qual o papel institucional e a razão de existir do órgão ou da entidade pública. Dessa forma, a apresentação institucional deve conter, no mínimo, as seguintes informações:

- **Breve descrição sobre a missão da instituição junto à sociedade;**
- **Informações básicas sobre: horário de funcionamento, localização e informações de contato.**

Etapa IV

Identifique os serviços públicos prestados

- **Com o grupo de trabalho, realize o mapeamento dos serviços públicos prestados pela organização;**



Como o uso de metodologias ativas pode ajudar a identificar os processos de trabalho da organização?

- Metodologias ativas são técnicas que facilitam o processo de aprendizagem, partindo da compreensão de que os indivíduos são os responsáveis pelo próprio conhecimento adquirido;
- Inserida no contexto corporativo, o uso de metodologias ativas pode auxiliar que servidores e servidoras compreendam melhor o seu papel e o papel dos demais colegas para o pleno funcionamento da organização, além de ajudá-los a refletir sobre o tipo de política de atendimento ao cidadão adotado no dia-a-dia do trabalho;
- Entender quais as necessidades dos usuários e usuárias e sua expectativa com a entrega do serviço é fundamental para a mudança de postura da organização como um todo. Os Projetos da Gnova, laboratório de inovação da ENAP são um bom exemplo de como o uso de métodos ágeis e de design podem contribuir e muito para a Gestão Pública. Para conhecer melhor a iniciativa, acesse o portal: <http://gnova.enap.gov.br/>



Seção III: Como fazer?

- **Certifique-se que o título do serviço seja claro e objetivo e que indique intuitivamente o que é o serviço;**
- **Descreva o serviço de forma breve e concisa. Parágrafos pequenos são mais fáceis de entender e organizar o texto, sem confundir a população**

Exemplo prático: Troque “Manutenção de Sinalização Viária Vertical” por “Manutenção de placas de trânsito”.

Etapa V

Identifique os requisitos e passos para acessar o serviço

- **Esclareça, com o grupo de trabalho, cada etapa relacionada a solicitação do serviço e canais onde a solicitação pode ser feita pelo cidadão e cidadã;**
- **Imagine as situações possíveis que cada público-alvo terá que passar até conseguir acessar o serviço, além de imaginar possíveis dúvidas que possam ter no meio do caminho. A jornada do usuário é uma boa ferramenta para pensar nesse caminho feito pelo cidadão e cidadã, indo desde a procura do serviço até o atendimento prestado pela organização, em ordem cronológica**



Jornada do Usuário

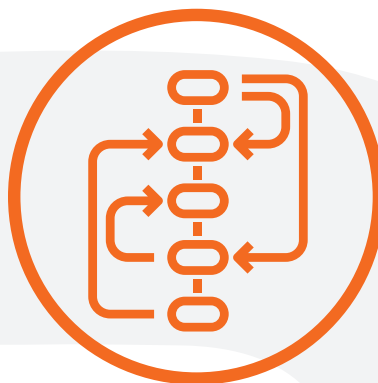
Uma maneira de entender melhor todo o processo de interação com os usuários dos serviços é imaginar e acompanhar o caminho feito por ele até utilizar o serviço público.

A jornada do usuário é uma ferramenta que possibilita a identificação dos objetivos e necessidades do cidadão ao acessar o serviço, possibilitando que ao pensar no formato da Carta de Serviços, a equipe apresente as informações sobre a organização a partir do olhar de quem utiliza o serviço público, garantindo assim que o cidadão se identifique com a mensagem apresentada.

Pense em como a jornada do usuário pode ajudar sua equipe na hora de desenhar o passo-a-passo de como os cidadãos e cidadãs acessam os serviços. Para entender melhor como funciona e conhecer demais ferramentas do design thinking aplicadas ao serviço público, acesse: <https://bit.ly/371aZGV>



Seção III: Como fazer?

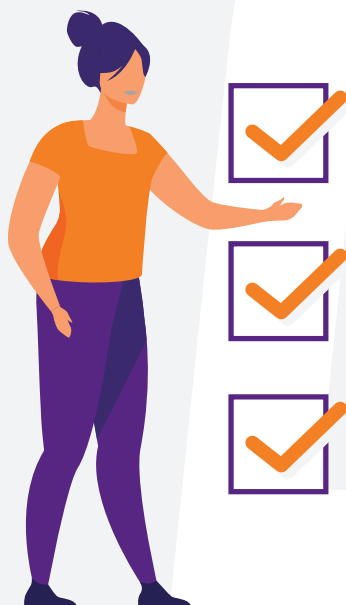


- **O uso de imagens, listas e fluxogramas pode ser uma boa ferramenta também para facilitar a compreensão da população. Lembre-se de contextualizar bem os recursos visuais com pelo menos uma frase, já que servem como complemento para reter a atenção do leitor**



- **Procure responder, ao menos, as seguintes perguntas:**

1. Como, onde e quando solicitar o serviço?
2. Quais documentos são necessários?
3. Quais são os critérios para a solicitação?
4. Existe alguma exceção para a solicitação/realização do serviço?
5. Quanto custa o atendimento? Ele é gratuito ou existe uma taxa para a solicitação do serviço?
6. Qual o prazo para a realização do serviço?
7. Há prioridade no atendimento deste serviço? Para qual público?





Seção III: **Como fazer?**

Etapa VI

Informe os canais de comunicação com os usuários para acompanhamento e registro de manifestações

Além de informar o passo-a-passo dos serviços da organização para a população, é importante que os gestores e gestoras se atenham a necessidade de informar quais os mecanismos a população tem à sua disposição para acompanhar o serviço solicitado e para que possa registrar eventuais manifestações, sugestões, elogios e reclamações que queira fazer sobre o atendimento prestado.

Lembre-se: o acompanhamento e a avaliação do serviço prestado são direitos do usuário do serviço público.

Através da **Cartilha - Ouvidorias Públicas e o Protagonismo Cidadão**, também elaborado pela Agenda Pública, você pode conhecer um pouco mais sobre como fortalecer esse canal de comunicação com a população.

Etapa VII

Inclua outras informações relevantes

- **Por último, acrescente informações que considere pertinentes sobre os serviços e que devem ser incluídas na Carta de Serviços, como por exemplo, legislação para consulta e observações sobre a organização**
- **Informe a equipe responsável pela elaboração da carta e e-mails para contato, para que as pessoas possam fazer sugestões ou tirar dúvidas sobre o material publicado.**

Com todas essas dicas e seguindo o passo, os órgãos estão aptos a elaborar sua Carta de Serviços. Depois, basta divulgar e mantê-la atualizada.



www.agendapublica.org.br
contato@agendapublica.org.br

Escritório em São Paulo
11 3487.2526 e 3496.0602
R. País Leme, 215, conjuntos 1501/1502,
Pinheiros, São Paulo-SP, 05424-150

FAZENDO ACONTECER SERVIÇOS
PÚBLICOS MAIS INTELIGENTES,
SIMPLES E HUMANOS.