



***OUVIDORIA***  
***PARA TODOS***

# CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

Art. 7º da Lei n.º 13.460/2017

“*Importante instrumento entre o  
Usuário e a Administração Pública*”

Atividade administrativa ou de prestação direta ou indireta de bens ou serviços à população, exercida por órgão ou entidade da administração pública.

Art. 2º, II, Lei n.º 13.460/2017

# SERVIÇO PÚBLICO

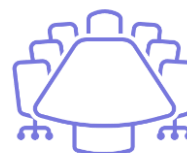
Prestação direta de bens e serviços por órgãos e entidades públicas



Prestação de bens e serviços por particulares



Atividade administrativa



# PRINCÍPIOS

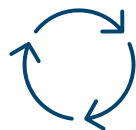
REGULARIDADE



ATUALIDADE



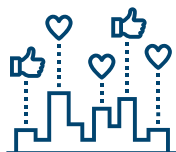
CONTINUIDADE



GENERALIDADE



EFETIVIDADE



TRANSPARÊNCIA



SEGURANÇA



CORTESIA



# QUEM É O USUÁRIO DA MINHA INSTITUIÇÃO?

Pessoa física ou jurídica que se beneficia ou utiliza, efetiva ou potencialmente, de serviço público.

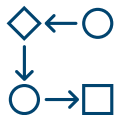
Art. 2º, I, Lei n.º 13.460/2017

“ “ *A definição abrange situações em que os serviços estão à disposição dos usuários, ainda que não utilizados efetivamente.*

# CARTA DE SERVIÇOS

Documento **OBRIGATÓRIO** disponibilizado em página ou portal, em que o Órgão insere **informações básicas e lista todos os serviços públicos** por ela prestados, especificando:

ETAPAS



LOCAIS



COMPROMISSOS



PÚBLICO-ALVO



HORÁRIOS



PADRÕES DE  
QUALIDADE



FORMAS DE ACESSO  
AOS SERVIÇOS



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

## Ex.: CARTA DE SERVIÇOS DO TCE-MT



**PÚBLICO ALVO:** Jurisdicionados, Cidadãos, Membros e Servidores do TCE-MT, Setor Privado e Setor Público.



**LOCAL:** Portal do TCE-MT.



**HORÁRIO DE ATENDIMENTO:** 24 horas (online).



**TELEFONE:** (65) 3613-7664 | 0800-647-2011.



**E-MAIL:** [ouvidoria@tce.mt.gov.br](mailto:ouvidoria@tce.mt.gov.br)



**RESPONS. PELO SERVIÇO:** Ouvidoria-Geral do TCE-MT.

Américo Santos Corrêa – Secretário Executivo

**INFORMAÇÃO**



**COMPROMISSO**



**MELHORIA DA GESTÃO**



## PARA O USUÁRIO



- Conhecimento dos serviços e atividades 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 ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA



- Aproximação com o usuário, permitindo 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

# PASSOS PARA ELABORAÇÃO DA CARTA DE SERVIÇOS



6º) DIVULGANDO E ATUALIZANDO A CARTA DE SERVIÇOS

5º) ASSUMINDO A POSIÇÃO DO BENEFICIÁRIO DO SERVIÇO

4º) ELABORANDO A CARTA DE SERVIÇOS

3º) DECIDINDO OS COMPROMISSOS COM A SOCIEDADE

2º) O QUE OS USUÁRIOS ESPERAM DOS SERVIÇOS

1º) DESCOBRINDO OS SERVIÇOS



# 1º) DESCOBRINDO OS SERVIÇOS

**Informação clara e bem divulgada**

**Higiene, acessibilidade e informações nos locais onde há atendimento presencial**

**Identifique o passo-a-passo de cada serviço público que você encontrou (tempo médio de duração)**

## 2º) O QUE OS USUÁRIOS ESPERAM DOS SERVIÇOS?

Quem é o meu público-alvo?

Ao final da prestação do serviço, o usuário tem sua necessidade atendida por completo ou só parcialmente? Ele sairá 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?

### 3º) DECIDINDO OS COMPROMISSOS COM A SOCIEDADE

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

Art. 7º, § 3º, Lei nº13.460/2017

**Defina os  
compromissos e  
padrões de  
qualidade a serem  
considerados**

**Defina critérios de  
avaliação**

**Ex: Higiene,  
acessibilidade e  
informações nos  
locais onde há  
atendimento  
presencial.**

**Nota de 0 a 10.**

## 4º) ELABORANDO A CARTA DE SERVIÇOS

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

## 4º) ELABORANDO A CARTA DE SERVIÇOS

### Sobre a INSTITUIÇÃO

- Nome completo e sigla
- Endereço da sede e unidades vinculadas
- Finalidade e competências legais
- Relação de serviços prestados

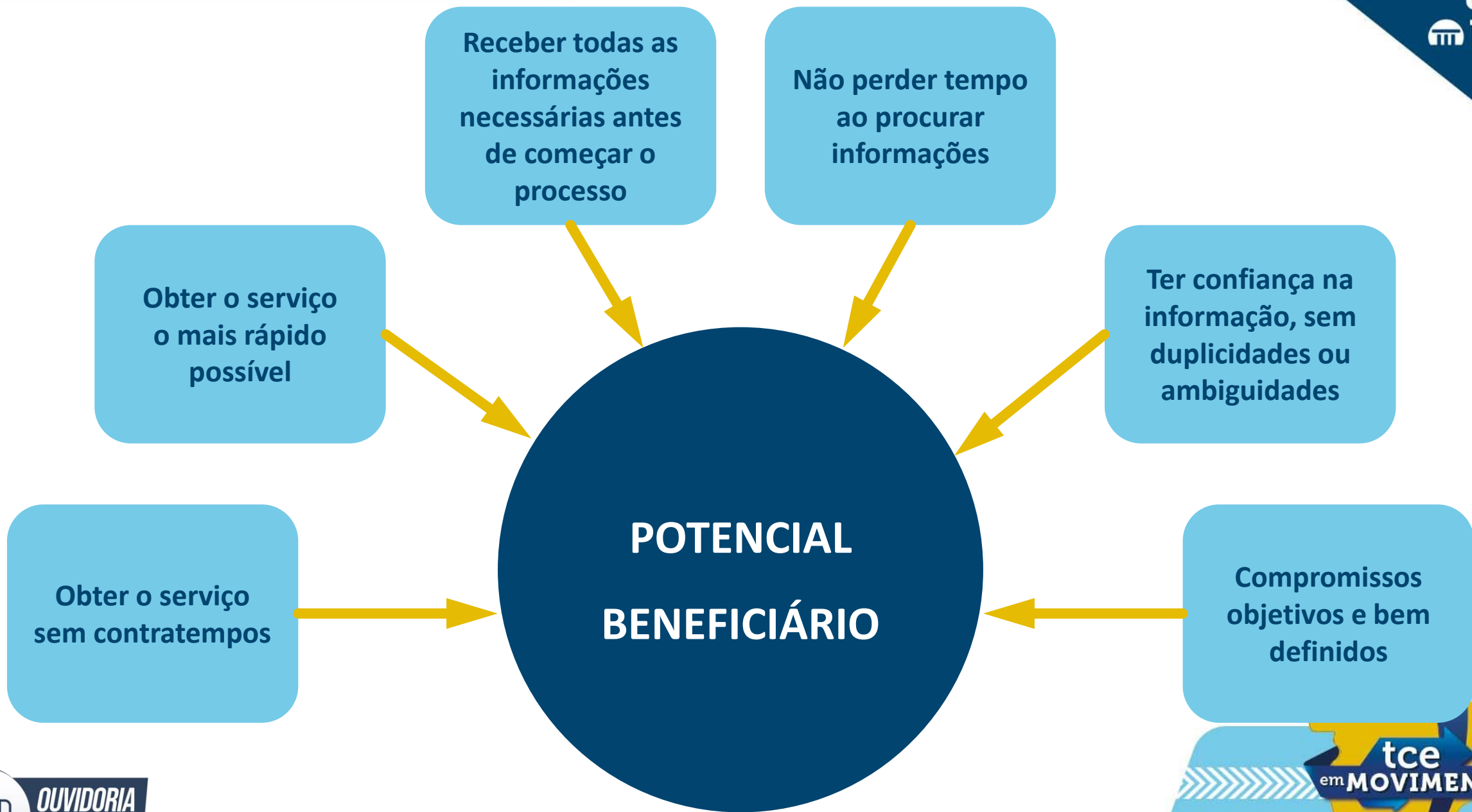
### Sobre os SERVIÇOS PÚBLICOS

- Públicos-alvo
- Canais de atendimento ao público
- Locais, horários e informações necessárias para acessar o serviço
- Requisitos e documentação necessária para obter o serviço
- Etapas de prestação do serviço
- Procedimento alternativo ao principal, quando o principal estiver indisponível
- Padrões de qualidade, especialmente no atendimento ao público

## 5º) ASSUMINDO A POSIÇÃO DO SEU BENEFICIÁRIO

1. O que é importante para o seu potencial beneficiário?
2. Do que ele precisa na sua Carta de Serviços?
3. Como transmitir da forma mais clara e compreensível estas informações para ele?

Se coloque na posição dele ao decidir o que e como escrever.





**TERMINEI DE ESCREVER A CARTA  
E AGORA?**

# TERMINEI DE ESCREVER A CARTA! E AGORA?

1. Revisar
2. Corrigir erros despercebidos
3. Analisar o documento em seu todo
4. Utilizar o olhar do usuário no momento da revisão

# AO REALIZAR A REVISÃO TENHA RESPONDIDO ÀS SEGUINTE PERGUNTAS

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

## 6º) DIVULGANDO E ATUALIZANDO A CARTA DE SERVIÇOS

1. Atualização periódica com definição do setor responsável
2. Permanente divulgação
3. Publicação em sítio eletrônico do Órgão na internet



# CHEGOU A HORA DE ESCREVER A CARTA DE SERVIÇOS

