



Seminário e-PING Áreas de Integração para o Governo Eletrônico

Apresentação 2: “Carta de Serviços e Carta ao Cidadão – uma nova abordagem”

A nova abordagem que a Secretaria de Gestão pública está dando a Carta de Serviço ao Cidadão, insumo fundamental para o uso do padrão de integração de processos e alcance dos resultados pretendidos para a GesPública.



Comunidade Áreas de Integração
para Governo Eletrônico - GT 5



GESPÚBLICA

Acertar é humano, faça certo na primeira vez.

CARTA DE SERVIÇO AO CIDADÃO

ESTRATÉGIAS DE IMPLANTAÇÃO



GESPÚBLICA

Acertar é humano, faça certo na primeira vez.

O QUE É A CARTA DE SERVIÇOS

É um documento que informa ao cidadão os serviços prestados por um órgão ou entidade, as formas de acesso a esses serviços e os respectivos compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público.

Benefícios

Para o cidadão:

- Clareza quanto às atividades e aos serviços prestados.
- Adequação às necessidades e expectativas do usuário.

Para o órgão:

- Melhoria contínua da relação com o usuário do serviço.
- Nivelamento de expectativas quanto ao nível do serviço.
- Oportunidade de melhoria da qualidade.
- Confiabilidade e credibilidade.
- Ganho em eficiência.

Para o servidor:

- Clareza nos resultados esperados de sua atuação/visibilidade de seu desempenho.

Quem deve implantar



GESPÚBLICA

Acertar é humano, faça certo na primeira vez.

O QUE DEVE CONTER UMA CARTA DE SERVIÇOS

- Informações claras e precisas sobre cada um dos serviços prestados.
- Padrões de qualidade a serem observados na prestação de serviços, incluindo prazos e tempos de atendimento.
- Os requisitos, documentos e informações necessários para acessar o serviço.
- As principais etapas para processamento do serviço.
- Os locais e formas de acessar o serviço.
- Mecanismos de comunicação com os usuários.
- Condições mínimas a serem observadas pelas unidades de atendimento, em especial no que se refere a acessibilidade, limpeza e conforto.



GESPÚBLICA

Acertar é humano, faça certo na primeira vez.

FLUXO DE IMPLEMENTAÇÃO DA CARTA



1. IDENTIFICAÇÃO
DOS SERVIÇOS



2. LEVANTAMENTO DAS
NECESSIDADES E
EXPECTATIVAS



3. ANÁLISE DA DIFERENÇA
ENTRE A EXPECTATIVA
E A SITUAÇÃO ATUAL



6. GESTÃO E
ATUALIZAÇÃO
DA CARTA



5. PUBLICAÇÃO E
DIVULGAÇÃO
DA CARTA



4. ESTABELECIMENTO
DOS COMPROMISSOS



GESPÚBLICA

Acertar é humano, faça certo na primeira vez.

O QUE É UM SERVIÇO

Versão 1 - é um relacionamento com a sociedade que atende a suas necessidades, gerando valor ou resolvendo um problema.

Versão 2 - é o relacionamento do governo com a sociedade visando atender as necessidades dela da forma que ela espera.

Versão 3 - **é o que o Estado realiza, gerando valor, para atender as necessidades do cidadão/sociedade.**

Exemplo

Serviço de Atendimento Móvel de Urgência

·O Serviço de Atendimento Móvel de Urgência - SAMU realiza o atendimento de urgência e emergência em qualquer lugar: residências, locais de trabalho e vias públicas.

·O socorro começa com a chamada gratuita, feita para o telefone 192.

·A ligação é atendida por técnicos que identificam a emergência e transferem o telefonema para um médico, que faz o diagnóstico da situação e inicia o atendimento no mesmo instante, orientando o paciente, ou a pessoa que fez a chamada, sobre as primeiras ações.



GESPÚBLICA

Acertar é humano, faça certo na primeira vez.

O QUE NÃO É UM SERVIÇO

Atividades-meio, legislações aplicadas, insumos, sistemas, órgãos ou consultas de andamento que sejam apenas passos intermediários ou facilidades para a obtenção do serviço.

Exemplos

- Sisutec - Sistema de Seleção da Educação Profissional e Tecnológica.
- Portal de Prevenção DST.
- Informações sobre Processos de Anistia.
- Acesso aos serviços na área de Protocolo.
- Cartilhas Informativas sobre Drogas.
- Conselho Nacional de Imigração.



GESPÚBLICA

Acertar é humano, faça certo na primeira vez.

DIMENSÕES DOS SERVIÇOS PÚBLICOS



Gestão de Processos



“conjunto de recursos e atividades inter-relacionadas ou interativas que transformam insumos (entradas) em serviços/produtos (saídas), sendo realizado para agregar valor”

Etapas do Serviço: são os passos necessários e obrigatórios que o usuário deve realizar para obter o serviço solicitado.

ESTRATÉGIA DE APOIO À IMPLEMENTAÇÃO NO GOVERNO FEDERAL

- DEFINIÇÃO E DIFUSÃO DE PARÂMETROS – CONCEITOS E GUIA.
- APOIO METODOLÓGICO – OFICINAS E EAD.
- CAMPANHAS DE DIFUSÃO.
- PESQUISA JUNTO AOS USUÁRIOS.



GESPÚBLICA

OBRIGADO

Acertar é humano, faça certo na primeira vez.

Alexandre Kalil Pires

Diretoria de Desenvolvimento e Desempenho
Institucional

E-mail: alexandre.kalil@planejamento.gov.br

Tel. (61) 2020-1804

Fax. (61) 2020-1710



Seminário e-PING Áreas de Integração para o Governo Eletrônico

Apresentação 2: “Carta de Serviços e Carta ao Cidadão – uma nova abordagem”

A nova abordagem que a Secretaria de Gestão pública está dando a Carta de Serviço ao Cidadão, insumo fundamental para o uso do padrão de integração de processos e alcance dos resultados pretendidos para a GesPública.



Comunidade Áreas de Integração
para Governo Eletrônico - GT 5