

Controladoria-Geral
do Estado



GOVERNO DO ESTADO
RIO DE JANEIRO

OUVIDORIA E TRANSPARÊNCIA GERAL DO ESTADO



2021

Guia para a Elaboração da Carta de Serviços

Versão 1

FICHA TÉCNICA

Francisco Ricardo Soares

Controlador-Geral do Estado

Eugenio Manuel da Silva Machado

Ouvidor-Geral do Estado

Eliane Moraes Magalhães

Superintendente de Ouvidoria

Ana Cristina Fortunato Cipriano

Coordenadora de Orientação e Acompanhamento
de Ouvidorias Setoriais

Sumário

I – O que é a Carta de Serviços ao Cidadão	4
II - Finalidades da Carta de Serviços ao Cidadão	5
III – Previsão Legal.....	5
IV – Metodologia de Implantação da Carta ao Cidadão	6
V – Conteúdos Essenciais.....	9
VI – Estrutura e Conteúdos da Carta.....	11

I – O que é a Carta de Serviços ao Cidadão

A Carta de Serviços ao Cidadão é uma carta-compromisso com padrões de qualidade na prestação de serviços. Pressupõe...

- ➡ ...o compromisso de observar padrões de excelência e qualidade, eficiência e eficácia na execução das tarefas.
- ➡ ...o acompanhamento e a verificação do desempenho no cumprimento dos compromissos assumidos.
- ➡ ...ser o resultado final de uma iniciativa de revisão e melhoria de seus principais processos.

A Carta de Serviços é **educativa** e **informativa** e...

- ➡ ...**deve** possibilitar à sociedade apropriar-se de informações sobre o órgão ou entidade, assim como orientar em suas decisões sobre como, quando, onde e para quê utilizar os serviços públicos disponibilizados.

II - Finalidades da Carta de Serviços ao Cidadão

- ✓ Estabelecer compromissos públicos de excelência e qualidade;
- ✓ Estimular o controle social;
- ✓ Garantir o direito do cidadão de receber serviços em conformidade com padrões de qualidade estabelecidos;
- ✓ Propiciar avaliação contínua da gestão e monitoramento do desempenho com o uso de indicadores, contribuindo para a evolução da eficiência e eficácia das ações da administração pública;
- ✓ Divulgar os serviços prestados e os compromissos de atendimento;
- ✓ Fortalecer a confiança e a credibilidade da sociedade na Administração Pública.

III – Previsão Legal

Lei Federal nº 13.460 de 26 de junho de 2017 (Capítulos II e VI)

Lei Estadual nº 6.052 de 23 de setembro de 2011

- ✓ Objetivos (artigo 14 §1º), Conteúdos (artigo 14 § 2º), Padrões de Qualidade (artigo 14 § 3º), Divulgação (artigo 14 § 4º), Pesquisa de Satisfação (artigo 14).

Decreto Estadual nº 46.622 de 04 de abril de 2019

✓ Obrigatoriedade e competência de implementação dos integrantes da Rede de Ouvidorias e Transparência do Poder Executivo estadual (artigo 7º, IV).

Decreto Estadual nº 46.836 de 22 de novembro de 2019

- ✓ Regulamenta no âmbito do Poder Executivo Estadual, a operacionalização da Carta de Serviços ao Cidadão, de que trata a Lei Estadual nº 6.052, de 23 de setembro de 2011;
- ✓ Obrigatoriedade e orientações quanto à elaboração e divulgação da Carta de Serviços pelos órgãos e as entidades integrantes da Administração Pública direta, autárquica e fundacional, empresas públicas e sociedades de economia mista, controladas direta ou indiretamente pelo Estado do Rio de Janeiro.

Normas Complementares publicadas pela CGE

IV – Metodologia de Implantação da Carta ao Cidadão

Fase 1

Alinhamento Institucional

Identificar Finalidade e Competências Legais estabelecidas por lei, de modo a caracterizar a ‘missão’ do órgão ou entidade. Pode-se elaborar um pequeno parágrafo, de fácil entendimento, que busque sintetizar o enunciado legal.

Observar os limites de atuação do órgão ou entidade, fixados pelas suas competências legais e normativas.

Identificar os Públicos-Alvo: pessoas físicas ou jurídicas, públicas ou privadas, que são beneficiárias ou que são impactadas pela ação institucional.

Fase 2

Análise Crítica de Desempenho

Reflexão sobre a capacidade para exercer suas competências e cumprir seus objetivos.

O **intuito** é, principalmente, identificar as oportunidades de melhoria.

Fonte para a análise: Resultados dos principais processos finalísticos, com foco nos processos de atendimento aos públicos-alvo. Também devem ser analisados os resultados dos processos de apoio.

Outras fontes: Relatórios de auditorias externas e internas, estudos comparativos e resultados de pesquisas de opinião.

Fase 3

Expectativas dos Públicos-Alvos

Envolve o recolhimento de sugestões, percepções e expectativas a respeito da qualidade dos serviços.

As manifestações de Ouvidoria (Reclamações, Solicitações de Providência, Sugestões, Comunicações, Denúncias, Elogios e Pedidos de acesso à informação) constituem uma fonte privilegiada para o levantamento das expectativas dos públicos-alvos.

A aplicação de pesquisas de opinião também é útil para identificar a distância entre a expectativa e a satisfação com determinado serviço.

Fase 4

Análises e Melhorias de Processos

Com base nas informações coletadas nas fases anteriores, são **fixados novos padrões de desempenho**.

Expectativas dos Públicos-Alvo + Novos Padrões de Desempenho = Revisão dos Principais Processos, especialmente os que envolvam atendimento ao público.

Planeja-se a implantação de melhorias e os mecanismos de monitoramento para a adoção de eventuais correções.

As melhorias são diversas naturezas: Remodelamento dos sistemas de trabalho, Inovação com novas tecnologias, Orientação técnica e capacitação de pessoal, etc.

Fase 5

Elaboração e Divulgação da Carta de Serviços

Novos padrões de desempenho: sua divulgação é o ponto central da elaboração da Carta.

A Carta exige o monitoramento do desempenho dos compromissos assumidos no documento. Diversas fontes podem fornecer dados ao Monitoramento – **os relatórios de Ouvidoria por exemplo.**

A divulgação da Carta de Serviços deve ocorrer nos canais de relacionamento e comunicação, intuindo maior visibilidade e transparência aos serviços.

A atualização das informações contidas na Carta deve ser fonte de permanente atenção. Recomenda-se a revisão anual dos conteúdos da Carta.

V – Conteúdos Essenciais

- ✓ **Caracterização do órgão ou entidade/Perfil institucional:** denominação completa, seguido de sigla e endereço completo.
- ✓ **Finalidade e competências legais,** com ênfase nos serviços públicos sob a responsabilidade direta do órgão ou entidade pública.
- ✓ **Relação das atividades institucionais realizadas pelo órgão ou entidade.** Indicar para cada atividade: os públicos-alvo, os meios ou formas de acesso (atendimento pessoal, por telefone, internet), locais e horários de atendimento, requisitos para a obtenção do serviço, principais etapas do serviço e procedimentos alternativos.
- ✓ **Padrões de Qualidade na prestação dos serviços,** especialmente no atendimento ao público. Os padrões de qualidade devem ser estabelecidos em conformidade com as necessidades dos públicos-alvo dos serviços, tendo em vista a capacidade de atendimento e de investimento do órgão/entidade.
- ✓ **Canais de Relacionamento:** especificar os canais existentes para o cidadão registrar suas manifestações (reclamações, solicitações de providência, denúncias, comunicações, sugestões, elogios e pedidos de acesso à informação).

- ✓ **Outras informações**, tais como os instrumentos legais de interesse da coletividade, o ano da publicação e o período de vigência da Carta, Endereço postal e eletrônico da unidade responsável pela Carta de Serviços.

Com o objetivo de assistir na coleta de informações para a composição dos conteúdos essenciais da Carta, sugere-se a criação de uma comissão ou grupo de trabalho composto por servidores lotados nas áreas envolvidas nos processos de consecução dos serviços.

Para Saber Mais sobre a Carta de Serviços:

“Carta de Serviços ao Cidadão – Guia Metodológico”, disponível em:

<http://bibliotecadigital.economia.gov.br/handle/777/596>

VI – Estrutura e Conteúdos da Carta

Tradução e Adaptação do Documento “Estrutura e Conteúdos Mínimos de Cartas de Serviços, de Acordo com a Norma Espanhola UNE 93200:2008”, disponível em:

http://cau.crue.org/wp-content/uploads/modelo_carta_servicios_2010.pdf

O exemplo oferecido refere-se ao Arquivo de uma Universidade.

ESTRUTURA	CONTEÚDO DA SEÇÃO	EXEMPLO DE TEXTO
1- Informação a) Objetivos e fins da organização prestadora dos serviços da Carta;	Explicar os fins do arquivo e os objetivos almejados com a publicação da Carta;	O arquivo da Universidade X é a unidade responsável por organizar, proteger, custodiar, dar acesso e difundir o patrimônio documental universitário, mediante uma oferta de serviços e recursos para aprovar a eficácia e eficiência da gestão administrativa, satisfazer as necessidades de informação e participar dos processos de criação de conhecimento. Elabora-se e se faz publicar a presente Carta com o objetivo de comunicar os serviços que oferecem o Arquivo X e os compromissos de qualidade associados aos mesmos, assim como os direitos e obrigações dos usuários, de maneira a satisfazer suas necessidades e expectativas.
1- Informação b) Dados identificados da organização e dos serviços previstos pela carta;	Identificar a organização e os serviços objeto da Carta, especificando a denominação completa e a área responsável;	Universidade X Arquivo X

1- Informação c) Relação dos serviços prestados;	Enumerar exclusivamente os serviços sobre os quais assumem compromissos;	1) Consulta de documentos; 2) Obtenção de cópias, certificações de documentos e autenticações; 3) Empréstimo de documentos às unidades administrativas da Universidade; 4) Empréstimos Externos a outras instituições, para fins culturais, de tutela, inspeção, etc. 5) Recepção e custódia da documentação produzida e recebida pela Universidade; 6) Consulta do Fundo da Biblioteca Auxiliar do Arquivo; 7) Formação e Assessoramento a Usuários; 8) Informação e Difusão dos Fundos Documentais e Serviços Próprios; 9) Informação e Referência sobre outros Arquivos e Fontes Documentais; 10) Recepção e Resolução das Sugestões, Queixas e Reclamações dos Usuários em Relação aos Serviços Ofertados pelo Arquivo.
1- Informação d) Informação de contato com a organização prestadora de serviços;	Especificar os endereços postais, os contatos telefônicos, a forma de acesso e meios de transporte, assim como horários e lugares de atendimento ao público;	Arquivo da Universidade X Horário de Atendimento __, Endereço Postal __, Telefones __, Fax __, E-Mail __, Página Web __, Como chegar (linhas de transporte, planos de emergência, etc.) __;
1- Informação e) Direitos e Obrigações dos Usuários com relação aos Serviços prestados;	Reunir os direitos e obrigações estabelecidos pelo Arquivo e os reconhecidos pelo Ordenamento Jurídico Vigente;	Direito a: . Acessar os documentos que o Arquivo custodia, salvo os que estão sujeitos a outras normas relativas à proteção de dados, propriedade intelectual, etc. . Obter informações sobre os fundos custodiados e os serviços próprios; . Dispor de espaços e equipamentos para realizar as atividades de consulta dos fundos; . Conhecer o Estado e a tramitação de suas solicitações;

		. A confidencialidade dos dados e informações que possam lhe afetar; . Relacionar-se com o Arquivo utilizando meios eletrônicos e eleger entre os meios disponíveis, o canal decidido pelo usuário; . Apresentar sugestões, queixas e reclamações sobre os serviços prestados pelo Arquivo, assim como receber respostas; . Ser tratado pelo pessoal do Arquivo com respeito e consideração e obter a informação de maneira eficaz e rápida; Obrigação de: . Cumprir com a normatização do Arquivo; . Respeitar a integridade dos fundos documentais; . Tratar com respeito e correção o pessoal do Arquivo.
1-Informação f) Relação atualizada das normas reguladoras de cada um dos serviços prestados;	Relacionar a legislação vigente que afeta os serviços abordados pela carta;	Legislação Geral - Lei Orgânica 1/1982, de 5 de maio, de proteção civil do direito à honra, à intimidade pessoal e familiar e à própria imagem (BOE 14 de maio de 1982); - Lei Orgânica 15/1999, de 13 de dezembro, de proteção de dados de características pessoais (BOE 14 de dezembro de 1999); - Decreto Real 1720/2007, de 21 de dezembro, pelo qual se aprova o regulamento de desenvolvimento da lei orgânica 15/1999, de 13 de dezembro, de proteção de dados de caráter pessoal (BOE 17 de janeiro de 2007).
1-Informação g) Formas de participação.	Buscar a forma de participação dos usuários, ao menos, nos processos de revisão da carta;	Os mecanismos formais de participação dos usuários se realizam através de: - Questionários de opinião; - Reuniões com grupos de interesse (pesquisadores, gestores, etc.).

1- Informação h) Data de entrada em vigor e prazo de vigência		Na data X, a Carta de Serviços foi aprovada por ____ (autoridade competente); Estará vigente até sua revisão e atualização a cada ____ anos, pelo Arquivo X responsável por sua elaboração com o objetivo de que os serviços definidos, os compromissos e os indicadores que nela se estruturam reflitam, a cada momento, a realidade do serviço oferecido.
2- Compromissos de Qualidade e indicadores	Incluir os compromissos de qualidade e indicadores que permitem medir seu cumprimento;	Compromissos de Qualidade: 1) Atender a documentação em um prazo de X horas/dias, desde a recepção da solicitação; 2) Envio de cópias, autenticações e certificações em prazo máximo de X dias, desde a recepção da solicitação; 3) Envio de empréstimos as unidades administrativas da Universidade em prazo máximo de X dias, desde a recepção até a solicitação; 4) Envio de empréstimos externos a outras instituições para fins culturais em prazo máximo de X dias, desde a recepção até a solicitação; 5) Envio de empréstimos externos a outras instituições para fins de tutela, inspeção, etc. no prazo máximo de X dias, desde a recepção da solicitação; 6) Colocar à disposição dos usuários da documentação produzida e recebida pela Universidade em prazo máximo de X dias/meses desde sua recepção; 7) Atender as petições de consulta do fundo da biblioteca auxiliar do Arquivo em um prazo de X horas/dias, desde a recepção da solicitação; 8) Ofertas de sessões formadoras aos usuários X vezes ao ano; 9) Difusão das novidades que afetam documentais e serviços próprios; 10) Informação e referência sobre outros arquivos e fontes documentais no prazo máximo de X dias, desde a recepção da solicitação;

		11) Resolução das sugestões, queixas e reclamações dos usuários em relação os serviços ofertados pelo Arquivo em prazo máximo de X dias, desde da solicitação.
2-Compromissos de qualidade e indicadores	Incluir os compromissos de qualidade e indicadores que permitem medir seu cumprimento;	Indicadores: 1) Porcentagem de documentação atendida em prazo máximo de X horas/dias, desde a recepção da solicitação; 2) Porcentagem de cópias, autenticações e certificações atendidas em prazo máximo de X dias, desde a recepção da solicitação; 3) Porcentagem de empréstimos atendidos as unidades administrativas das Universidades em prazo máximo de X dias, desde a recepção da solicitação; 4) Porcentagem de empréstimos externos a outras instituições para fins culturais atendidos em prazo máximo de X dias, desde a recepção da solicitação; 5) Porcentagens de empréstimos externos a outras instituições para fins de tutela, inspeção, etc. servidos em prazos máximos de X dias, desde a recepção da solicitação; 6) Porcentagem da documentação produzida e recebida pela Universidade posta à disposição dos usuários em prazo máximo de X dias, desde a recepção da solicitação; 7) Porcentagem de material bibliográfico servido pela biblioteca auxiliar do arquivo em prazo máximo de X horas/dias, desde a recepção da solicitação; 8) Número de ações de divulgação dos fundos documentais e serviços próprios realizados anualmente; 9) Porcentagens de consultas de informação e referências sobre outros arquivos e fontes documentais resolvidas em prazo máximo de X dias, desde a recepção da solicitação. 10) Porcentagem de manifestações em relação aos serviços oferecidos pelo Arquivo resolvidos no prazo máximo de X dias, desde o dia da recepção da manifestação.

3- Mecanismos de Comunicação interna e externa	Estabelecer os mecanismos para dar a conhecer a Carta;	Difusão interna através dos meios de cada Universidade: apresentações públicas, intranet, espaços compartilhados, boletins internos; Difusão externa através da web corporativa, web do arquivo, encontros profissionais, publicações, meios de comunicação, etc. Edição e difusão interna e externa de versões impressas da integra da Carta de Serviços ou resumida;
4-Medidas de reparação e compensação no caso de violação dos compromissos	Estabelecer medidas de reparação ou compensação perante o descumprimento dos compromissos estabelecidos na Carta;	Estabelecer um conjunto de indicadores à disposição dos usuários na versão da Carta de Serviços, disponível em arquivo na web. Perante o descumprimento dos compromissos e indicadores se responderá mediante ações corretivas, para evitar a repetição dos mesmos.
5- Formas de apresentação de sugestões, queixas e reclamações sobre o serviço prestado	Especificar as formas de apresentação de sugestões, queixas e reclamações, relativas aos serviços prestados como ao descumprimento dos compromissos. Também deve ser informado o prazo de resposta.	Apresentação de sugestões, queixas e reclamações Ajude-nos a melhorar os serviços do Arquivo X. Pode apresentar suas queixas presencialmente em formulários padrão que se encontrem nas dependências do Arquivo da Universidade X, ou eletronicamente através da Caixa Postal ou Formulário para Sugestões, Queixas e Reclamações, que se encontram na web do Arquivo. Do mesmo modo, o Arquivo aceitará suas sugestões e reclamações por qualquer outro canal de comunicação disponível na Universidade. As sugestões, queixas e reclamações que se relacionem serão registradas no Arquivo, podendo o usuário conhecer o estado da tramitação das mesmas. Também pode fazer chegar sua opinião sobre qualidade do Arquivo da Universidade X complementado na sede do Arquivo, ou, via Web ao Questionário de Satisfação sobre os Serviços Prestados pelo Arquivo. Prazo de Resposta A resolução das queixas, sugestões e reclamações será notificada ao usuário no prazo máximo de X dias, desde a recepção da solicitação e pelo mesmo canal utilizado por ele e pelo que ele indique.

**Controladoria-Geral
do Estado**



**GOVERNO DO ESTADO
RIO DE JANEIRO**

**Ouvidoria e Transparência Geral do Estado do Rio de
Janeiro**