

CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

CÂMARA MUNICIPAL DE MANAUS

A Lei Federal 13.460/2017 foi criada para estabelecer normas básicas para **participação, proteção e defesa dos direitos do usuário** dos serviços públicos prestados **direta ou indiretamente** pela administração pública.

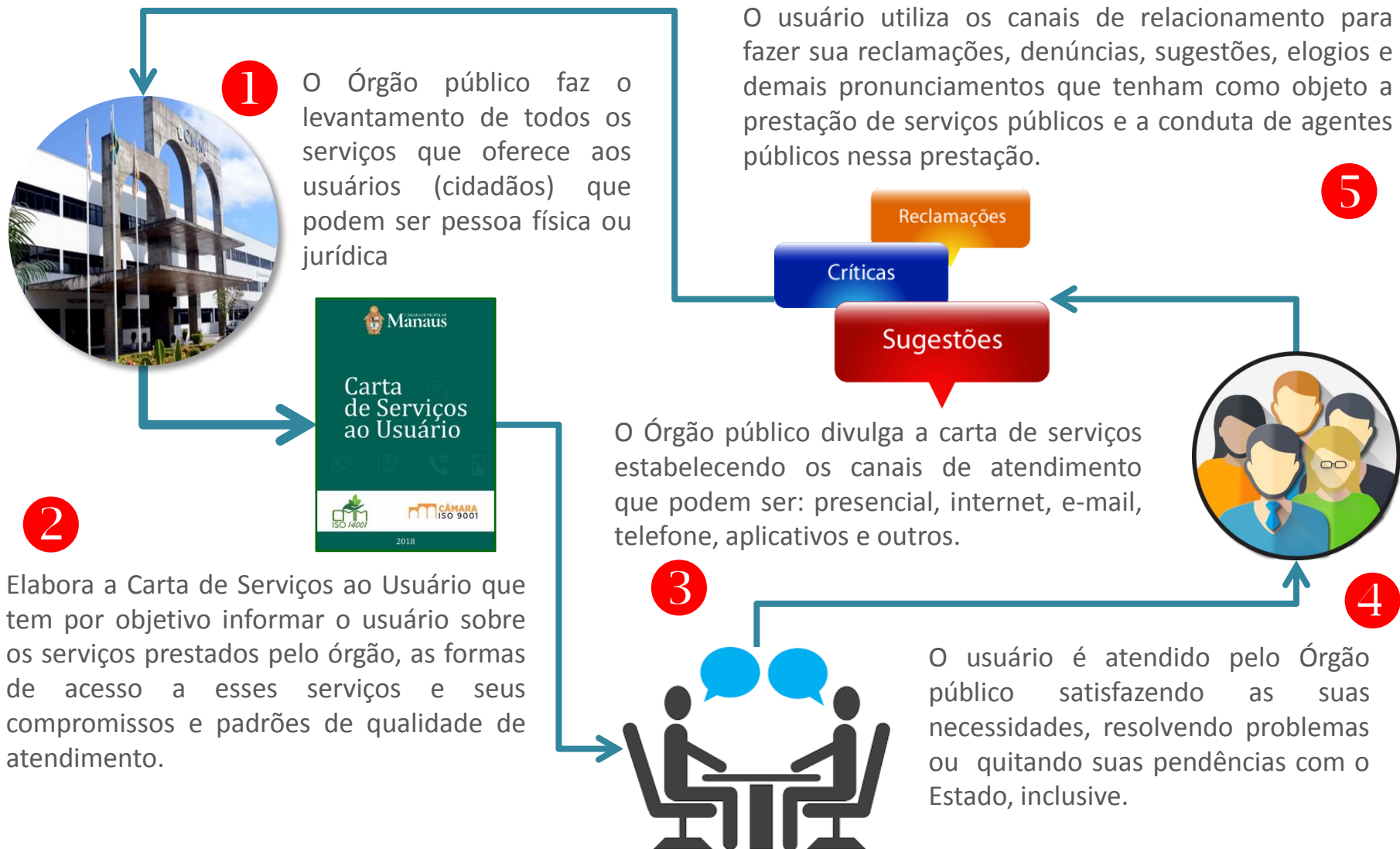
Significa dizer que:

**A LEI FEDERAL 13.460/2017 é o
Código de defesa de usuários de serviços públicos.**

Então como funciona na prática?



FLUXO DA CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO



O QUE É A CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO?

É uma carta-compromisso com os padrões de qualidade na prestação de serviços

A Carta de Serviços ao Usuário é o documento no qual o órgão público estabelece o compromisso de observar padrões de qualidade, eficiência e eficácia na execução de suas atividades, perante os seus usuários e a sociedade em geral, especialmente aquelas de prestação direta de serviços públicos.



O QUE É A CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO?

Carta de Serviços ao Usuário é educativa e informativa

Ela deve possibilitar à sociedade apropriar-se das informações básicas sobre os órgãos públicos e deve orientar os públicos alvos em suas decisões sobre como, quando, onde e para quê utilizar os serviços públicos disponibilizados.



BENEFÍCIOS DA CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

Para o cidadão

- ✓ Clareza sobre a atividade e os serviços prestados;
- ✓ Serviços disponibilizados de forma adequada às necessidades e expectativas de seus usuários;
- ✓ Cidadãos com maiores condições de exigir e defender seus direitos;
- ✓ Contribuir com a melhoria da prestação de serviços dos Órgãos públicos.



BENEFÍCIOS DA CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

Para o servidor público

- ✓ Maior clareza na definição dos compromissos e resultados esperados da sua atuação, especialmente nos processos de atendimento ao público;
- ✓ Maior significado ao seu trabalho, em função da maior visibilidade interna e externa do seu desempenho;
- ✓ Maiores possibilidades de reconhecimento institucional da qualidade do desempenho profissional;
- ✓ Contribuir com a melhoria dos processos internos e modernidade de gestão através da melhoria de sua competência técnica.



BENEFÍCIOS DA CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

Para o órgão ou entidade pública

- ✓ Direcionamento do órgão/entidade para a gestão por resultados;
- ✓ Ganho em eficiência: economia de tempo e recursos.
- ✓ Aproximação do órgão aos seus públicos alvos e estímulo à gestão participativa.
- ✓ Melhoria contínua da qualidade dos serviços prestados;
- ✓ Confiabilidade e credibilidade à implementação de políticas públicas;
- ✓ Maior flexibilidade para implantação de modelos de gestão alternativos.



GLOSSÁRIO SEGUNDO A LEI 13.460/2017

Usuário - pessoa física ou jurídica que se beneficia ou utiliza, efetiva ou potencialmente, de serviço público.

Serviço público - atividade administrativa ou de **prestação direta ou indireta** de bens ou serviços à população, exercida por órgão ou entidade da administração pública.

Administração pública - Órgão ou entidade integrante da administração pública de qualquer dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios, a Advocacia Pública e a Defensoria Pública.

Agente público - quem exerce cargo, emprego ou função pública, de natureza civil ou militar, ainda que transitoriamente ou sem remuneração.

manifestações - Reclamações, denúncias, sugestões, elogios e demais pronunciamentos de usuários que tenham como objeto a prestação de serviços públicos e a conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização de tais serviços.

COMO SABER SE O QUE EU FAÇO É SERVIÇO PÚBLICO?

EXEMPLO DE SERVIÇO PÚBLICO

Serviço de Atendimento Móvel de Urgência

- O Serviço de Atendimento Móvel de Urgência – SAMU realiza o atendimento de urgência e emergência a partir da 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 e finalizando com o atendimento no local (residências, locais de trabalho e vias públicas).

Outros exemplos: vacinação, inspeção de carga, matrículas em instituições de ensino, serviço de informação ao cidadão, emissão de declarações, emissão de outorgas e licenças declaração de imposto de renda.

COMO SABER SE O QUE EU FAÇO É SERVIÇO PÚBLICO?

NÃO É UM SERVIÇO PÚBLICO

Atividades-meio, fornecimento de insumos, programas (aplicativos), consultas de andamento, passos intermediários ou facilidades para a obtenção do serviço.

Não pode haver motivação gerada pela instituição que fornece o serviço!!!

Exemplos

- **Licitação** (motivada pela instituição).
- **Disponibilidade de um aplicativo** (meio para conseguir o serviço);
- **Termos de cooperação** (meio para disponibilizar o serviço);
- **Serviço de gabinete parlamentar** (é motivado pelo parlamentar);
- **Serviços na área de protocolo** (atividade-meio);
- **Distribuição de cartilha sobre drogas** (informação de um serviço);
- **Preencher formulários** (atividade-meio).

Glossário segundo a lei 13.460/2017

Usuário - pessoa física ou jurídica que se beneficia ou utiliza, efetiva ou potencialmente, de serviço público.

Serviço público - atividade administrativa ou de **prestação direta ou indireta** de bens ou serviços à população, exercida por órgão ou entidade da administração pública.

Administração pública - Órgão ou entidade integrante da administração pública de qualquer dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios, a Advocacia Pública e a Defensoria Pública.

Agente público - quem exerce cargo, emprego ou função pública, de natureza civil ou militar, ainda que transitoriamente ou sem remuneração.

manifestações - Reclamações, denúncias, sugestões, elogios e demais pronunciamentos de usuários que tenham como objeto a prestação de serviços públicos e a conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização de tais serviços.

Principais tópicos da lei 13.460/2017



**CrITÉRIOS de
qualidade**
(Art. 5º e 6º)

Estabelece as diretrizes e direitos do usuário a serem observados pelos usuários e agentes públicos para se ter uma adequada prestação dos serviços.



**Manifestações de
usuários (Art. 9º à
12º)**

Apresenta os critérios e as diversas formas de manifestações acerca da prestação de serviços públicos para garantir os direitos dos usuários.



**Fortalecimento
das Ouvidorias**
(Art. 13º à 17º)

Além de colocar a Ouvidoria como uma instância de controle e participação social e especifica seu papel no processo de Carta de Serviços ao Usuário.



**Conselho de
usuários**
(Art. 18º à 22º)

Estabelece um conselho como forma de participação dos usuários no acompanhamento da prestação e na avaliação dos serviços públicos.



**Avaliação de
serviços**
(Art. 23º à 24º)

Define as diversas modalidades de avaliação os órgãos e entidades publicas abrangidas pela lei devem avaliar a prestação dos serviços.

Referências bibliográficas

BRASIL. **Decreto n. 9.094, de 17 de jul. de 2017.** Simplificação do atendimento prestado aos usuários dos serviços públicos, ratifica a dispensa do reconhecimento de firma e da autenticação em documentos produzidos no País e institui a Carta de Serviços ao Usuário. Brasília, DF, jun 2017.

BRASIL. **Lei n. 13.460, de 26 de jun. de 2017.** Participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública. Brasília, DF, jun 2017.

MPOG. GESPÚBLICA. **CARTA DE SERVIÇOS.** Disponível em:

<<http://www.gespublica.gov.br/carta-de-servicos>>. Acesso em: 24/04/2018.

MPOG. GESPÚBLICA. **Carta de serviço ao cidadão - Guia metodológico 2014.** Disponível em: <http://www.gespublica.gov.br/sites/default/files/documentos/carta_de_servicos_aos_cidadao_-_guia_metodologico.pdf>. Acesso em: 24/04/2018.