

Câmara Municipal de Manaus
Rua Pe. Agostinho Caballero Martin, 850 - S. Raimundo
CEP. 69027-020 - Manaus – Amazonas
Tel **(92) 3303-2903**
www.cmm.am.gov.br

Carta de Serviços

Câmara Municipal de Manaus

2018

Guia metodológico para elaboração, formatação e implementação da Carta de Serviços ao Usuário dos serviços ofertados pela Câmara Municipal de Manaus em atendimento à Lei n. 13.460/2017 - Participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.

SUMÁRIO

SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO.....	1
GUIA METODOLÓGICO.....	2
FASE I - CONSTITUIR A EQUIPE DE TRABALHO	2
FASE II - ELABORAR PLANO DE AÇÃO	3
FASE III - ELABORAR CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO	4
FASE IV - CAPACITAR SERVIDORES.....	9
FASE V - ABORDAR RISCOS E OPORTUNIDADES	10
REFERÊNCIAS	12

APRESENTAÇÃO

A CARTA DE SERVIÇOS COMO DOCUMENTO DE VALOR PÚBLICO

A idéia de cadeia de valor é central à Carta de Serviços ao Usuário. Valor é um conjunto de aspectos incorporados à atividade ou serviço público, considerados como positivos e desejáveis pelos seus públicos-alvo.

O conceito de valor está associado à percepção dos públicos alvos e demais partes interessadas no desempenho público, quanto à importância da atuação do órgão ou entidade para o atendimento aos seus interesses específicos. Os conceitos de valor e de geração de valor relacionam-se, assim, aos conceitos de satisfação e de confiança resultantes do desempenho institucional, por parte dos públicos alvos e da sociedade em geral.

A Carta de Serviços ao Usuário deve gerar valor e impactar positivamente o reconhecimento social no desempenho das autoridades políticas. Para gerar valor, o órgão ou entidade precisa, antes de tudo, conhecer o que seus públicos alvos e a sociedade em geral realmente necessitam.

Quem determina os fatores chave para a geração de confiança e satisfação da sociedade em relação à atuação institucional é a própria sociedade civil, mediante aferições diretas ou por mecanismos representativos. Também são os públicos específicos que podem decidir se o órgão/entidade está cumprindo com sua finalidade e está exercendo suas competências na forma esperada.

A Carta de Serviços ao Usuário não está relacionada, apenas, à melhoria ou inovação do desempenho institucional, mas à percepção, objetivamente apurada, da sociedade e dos públicos alvos sobre a melhoria e a inovação da atuação institucional.

Para ampliar o grau de confiança e satisfação dos públicos alvos pode ser necessário melhorar processos, comprometer os agentes públicos ou inovar as formas de atuação institucional, com maior aporte tecnológico, por exemplo. Mas todos estes são apenas meios para a grande finalidade de satisfazer (e manter satisfeitos) os públicos alvos.

GUIA DE ELABORAÇÃO DA CARTA DE SERVIÇOS CMM

GUIA METODOLÓGICO

Na elaboração da Carta ao Usuário, a equipe de trabalho deve observar as fases que compõem esse processo, mostradas na Figura abaixo.



FASE I - CONSTITUIR A EQUIPE DE TRABALHO

Quem deve participar do processo de implementação

- ✓ Responsável pela área de Planejamento e Gestão;
- ✓ Responsável pelo serviço de Ouvidoria;
- ✓ Responsável pela área de Comunicação;
- ✓ Responsáveis pelos serviços públicos;
- ✓ Representante dos servidores que prestam diretamente os serviços, preferencialmente; (OPCIONAL)
- ✓ Representante do Conselho de Usuários. (OPCIONAL)

Os integrantes da equipe ou grupo de trabalho devem possuir amplo conhecimento sobre os processos da CMM, especialmente dos processos de atendimento ao público, bem como receber orientação sobre os conceitos pertinentes à configuração da Carta de Serviços ao Usuário e sua metodologia de implantação.

É essencial a representação das unidades que atuam diretamente com o atendimento ao público, além daquelas diretamente envolvidas nos processos vinculados à prestação do atendimento.

Perfil dos integrantes da equipe de trabalho

- ❖ Ter acesso à alta administração e fluxo dos serviços da CMM.
- ❖ Ter disponibilidade de tempo para participar das atividades relacionadas ao planejamento, elaboração e divulgação da Carta de Serviços.

- ❖ Atuar diretamente com os servidores e colaboradores que executam as atividades de atendimento da CMM.
- ❖ Prover os insumos e condições necessárias ao cumprimento dos compromissos publicados na Carta de Serviços.
- ❖ Monitorar o cumprimento dos compromissos com o atendimento firmados na Carta de Serviços.
- ❖ Possuir capacitação em mapeamento de processos, gerenciamento de riscos, ações corretivas, programas de elaboração de documentos, planilhas e gráficos.

Atribuições dos integrantes da equipe de trabalho

- ❖ Planejar e conduzir as ações de mobilização para a elaboração e implantação da Carta de Serviços ao Usuário;
- ❖ Articular, junto à alta direção e demais integrantes do sistema de liderança, apoio à implementação da Carta de Serviços ao Usuário;
- ❖ Prover os insumos e condições necessárias ao cumprimento dos compromissos publicados na Carta de Serviços ao Usuário, visando à melhoria contínua dos serviços.
- ❖ Monitorar e avaliar o cumprimento dos compromissos firmados na Carta;
- ❖ Manter a Carta atualizada, promovendo as revisões sempre que necessário;
- ❖ Promover/despertar o interesse em todos os servidores e colaboradores da CMM para a prestação de serviços conforme os compromissos de atendimento que serão divulgados na Carta;
- ❖ Disseminar os benefícios que a implementação da Carta de Serviços ao Usuário proporciona a CMM, e os públicos alvos de seus serviços.

FASE II - ELABORAR PLANO DE AÇÃO

Após a instituição da equipe de trabalho, a mesma deverá elaborar um Plano de Ação com o objetivo de formalizar e facilitar o acompanhamento das ações que deverão ser executadas durante o processo de implementação da Carta de Serviços.

O que é Plano de Ação?

- ❖ Consiste no planejamento das ações a serem desenvolvidas levando em consideração o tempo e os recursos necessários.
- ❖ O Plano de Ação deverá ser validado pelos gestores da CMM e equipe de trabalho.

ANEXO I – PLANO DE AÇÃO MACRO

1. Identificar setores da CMM que deverão estar envolvidos no projeto.

GUIA DE ELABORAÇÃO DA CARTA DE SERVIÇOS CMM

2. Identificar os serviços para os quais deverão ser estabelecidos os compromissos de atendimento.
3. Identificar os requisitos do usuário.
4. Identificar canais de atendimento e relacionamento.
5. Identificar a duração para obtenção dos serviços identificados.
6. Estabelecer compromissos de atendimento para os serviços identificados.
7. Formatar a Carta de Serviços.
8. Aprovar a Carta de Serviços.
9. Divulgar a Carta de Serviços: Público interno e externo.
10. Monitorar a efetividade da Carta de Serviços da CMM.
11. Capacitar servidores envolvidos no processo.
12. Abordar riscos e oportunidades no processo da Carta de Serviços.

FASE III - ELABORAR CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

Como primeiro exercício, a equipe de trabalho deverá preencher o CAMPO II - Identificação dos serviços e responsáveis do ANEXO I (Formulário de Elaboração da Carta de Serviços CMM) para os tópicos contidos nos itens a seguir.

1. Identificar setores da CMM que deverão estar envolvidos no projeto.

Identificar as áreas que prestam atendimento direto ao Usuário e que deverão estar envolvidas na elaboração da Carta de Serviços.

IT	DEPTO	SERVIÇO PRESTADO	USUÁRIOS
01	DL / DICOM	Informações sobre processos parlamentares.	Pessoa física
02	OUVIDORIA	Serviço de Informação ao Usuário (SIC).	Pessoa física
03	DIRH-ELVLA	Serviços de capacitação.	Pessoa física
04	DIRCOM	Matérias de imprensa e acervo legislativo.	Pessoa física e jurídica
05	DIFIN	Informações sobre processo de aquisição.	Pessoa jurídica
06	CPL	Cadastro de fornecedores.	Pessoa jurídica
07	D. OFICIAL	Venda de caderno ou assinaturas do e-DOLM.	Pessoa física

2. Identificar os serviços para os quais deverão ser estabelecidos os compromissos de atendimento.

GUIA DE ELABORAÇÃO DA CARTA DE SERVIÇOS CMM

Nesta etapa, são identificados os serviços oferecidos pela CMM, para os quais deverão ser estabelecidos e divulgados os compromissos com o atendimento.

Como saber se o que eu faço é SERVIÇO PÚBLICO?

Se você responder "Sim" a todas as perguntas, você oferece um serviço público! PERGUNTAS SOBRE SUA ATIVIDADE...	SIC	PROCESSO LEGISLATIVO	DIRH / ELVLA	DIGER / PROTAD	DIFIN / DEFIN	DIRCOM	CPL	DEFESA DO CONSUMIDOR	ASSESSORIA PARLAMENTAR	DIÁRIO OFICIAL
1. Está relacionada a um processo fim do órgão?	S	S	S	S	S	S	S	N	S	S
2. É destinada a um beneficiário final?	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S
3. Possui um procedimento formal para garantir a demanda do usuário?	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S
4. Permite o atendimento completo para a demanda do usuário?	S	S	S	N	S	S	S	N	N	S
5. As motivações do órgão foram eliminadas do serviço ofertado?	S	S	S	S	S	S	S	N	N	S

3. Identificar os requisitos do usuário.

A equipe de trabalho deverá identificar as informações de acesso, ou seja, quais os documentos e os requisitos necessários para que o Usuário possa obter o serviço desejado (documentos, situação dos documentos, horários, contatos de e-mail e telefones e endereço).

4. Identificar canais de atendimento e relacionamento.

A equipe de trabalho deverá identificar quais os meios de comunicação que a organização disponibiliza para o Usuário – recebimento de sugestões e atendimento a reclamações (ouvidoria, caixas de sugestões, etc.).

Canais de atendimento e relacionamento (Lei 13.460/17 Art. 7º § 3º)

Presencial	Telefone	Portal	E-mail
Whatsapp	SMS	Carta	Outros

5. Identificar a duração para obtenção dos serviços identificados.

A equipe de trabalho deverá conversar com o servidor responsável pela execução dos serviços, pois ele é a pessoa mais indicada para fornecer as informações sobre os tempos e prazos de processo para a prestação dos serviços.

Alem disso, é importante o usuário saber o tempo de espera, o tempo de atendimento e o prazo para conclusão do serviço, caso opte pelo modo presencial.

6. Estabelecer compromissos de atendimento para os serviços identificados.

Todos deverão preencher o CAMPO III – Compromissos com o Atendimento do formulário do ANEXO I (Formulário de Elaboração da Carta de Serviços CMM). Atentar para as observações relacionadas abaixo:

- Adoção de uma linguagem simples e clara em toda e qualquer forma de comunicação com os Usuários.
- Instituição de um tratamento indiscriminado a todos os Usuários.
- Assegurar que a organização disponha de canais de comunicação com os Usuários e estará pronta para cumprir os prazos em conformidade com o que será divulgado.

Compromissos e padrões de qualidade (Lei 13.460/17 Art. 7º § 3º)

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

7. Formatar a Carta de Serviços.

A formatação da Carta de Serviços, na versão impressa e digital, deverá obedecer ao Manual de Identidade Visual da CMM.

7.1 Identificar os formatos para a Carta de Serviços.

- **Versão Completa:** impressa em formato de livro.
 - Alvo: Institucional, órgãos governamentais.
- **Versão Simplificada:** Folhetos, Folder, Quadro/Mural, Banner, Cartas, etc.
 - Alvo: Usuário / usuário final.
- **Versão de Internet:** Versão em PDF – completa e simplificada.
 - Alvo: Institucional, órgãos governamentais, Usuário/usuário final.

7.2 Conteúdo da Carta de Serviços.

- Como subsídio para a conclusão desta ação, a equipe de trabalho deve levar em consideração as informações constantes nos campos II e III e preencher o campo IV - Catálogo de serviços prestados do ANEXO I (Formulário de Elaboração da Carta de Serviços CMM).
- O Catálogo de serviços prestados representa as informações que deverão compor as “páginas amarelas” da Carta de Serviços.
- Descrever as práticas que podem ser divulgadas na Carta de Serviços. Recomendável a observância específica aos Art. 6º e Art. 7º da Lei 13.460/2017.

8. Aprovar a Carta de Serviços.

Após a aprovação da Carta de Serviços pela Alta Direção, o responsável pela revisão final deverá enviar o arquivo definitivo da carta para aprovação pelo Presidente da Câmara Municipal de Manaus ou pessoa designada.

9. Divulgar a Carta de Serviços: Público interno e externo.

O objetivo desta etapa é que os Usuários, a sociedade, os servidores e colaboradores da organização envolvidos com o atendimento conheçam as obrigações que a CMM se compromete a cumprir durante a prestação do serviço.

É importante que a equipe de trabalho elabore um PLANO DE DIVULGAÇÃO seguindo as considerações abaixo:

- O plano de divulgação considera dois públicos: Público Interno e Público Externo.
- Deve englobar como será realizada a divulgação da Carta ao público interno e ao público externo.

PÚBLICO INTERNO:

- Deve acontecer antes da disseminação da Carta de Serviços ao público externo.
- Após a formatação e impressão da Carta de Serviços, a equipe deve iniciar o processo de disseminação da Carta aos servidores e colaboradores da organização.

PÚBLICO EXTERNO:

- A forma de divulgação da Carta de Serviços dependerá da natureza da organização, podendo ser utilizados diversos procedimentos, tais como: enviar cópias da Carta de Serviços para associações e grupos representativos locais; divulgar na Internet – folhetos – cartazes – banners; difundir em emissoras de rádio e televisão, etc.



10. Monitorar a efetividade da Carta de Serviços da CMM.

O objetivo desta ação é avaliar o cumprimento da Carta de Serviços e promover a melhoria contínua dos processos e serviços oferecidos.

O sistema de monitoramento consiste em avaliar a efetividade com os serviços prestados. Alguns passos devem ser seguidos:

- Conhecer a opinião dos usuários por meio da aplicação de pesquisas de satisfação;
- Verificar eventuais anomalias dos compromissos assumidos e tomar ações para corrigi-los;
- Acompanhar os indicadores de desempenho dos processos, inclusive nível de risco.

GUIA DE ELABORAÇÃO DA CARTA DE SERVIÇOS CMM

FASE IV - CAPACITAR SERVIDORES



1. Oficina de Criação: **CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO CMM**

Público-alvo: Equipe de Trabalho - Duração: 6 horas

Módulo 1: INTERPRETAÇÃO DA LEI 13.460

Módulo 2: IMPLANTAÇÃO DA CARTA DE SERVIÇOS

- Parte I - abordagem por processos
- Parte II - responsabilidade e autoridade
- Parte III - Elaboração da Carta de Serviços

Módulo 3: MONITORAMENTO E MEDIÇÃO

- Parte I - Integração da carta de serviços ao SGI da CMM
- Parte II - Sistema de medição de desempenho

2. Mapeamento de Processos

Público-alvo: Servidores que prestam serviços - Duração: 4 horas

CONTEÚDO

- Gestão por processo
- Mapeamento de processos
- Análise e classificação de processos
- Melhorando os processos organizacionais
- Ferramentas da qualidade para melhoria de processos
- Metodologia 5W2H
- Metodologia de análise e solução de problemas

3. Atendimento ao Usuário

Público-alvo: Servidores que prestam serviços - Duração: 4 horas

CONTEÚDO

- Tratar bem ou atender bem?
- Superando as expectativas dos clientes;
- A escada da lealdade;
- Clientes satisfeito voltam mais;
- Multiplicando e cristalizando resultados;
- Diretrizes de atendimento;
- Requisitos essenciais dos serviços.

4. Palestras de Sensibilização

Público-alvo: Todos os servidores da CMM - Duração: 1,5 horas

SUGESTÕES DE TEMAS PARA PALESTRAS:

- A Lei 13.460/17 como melhoria da gestão pública
- Importância da Carta de Serviços
- Sensibilização dos servidores
- Desburocratização e agilidade na prestação de serviços
- O papel das Ouvidorias

FASE V - ABORDAR RISCOS (AMEAÇAS E OPORTUNIDADES)

Ao estabelecer o processo de Carta de Serviços, a CMM deve determinar os riscos corporativos (ameaças e oportunidades) que precisam ser abordados para:

- a) Assegurar que o processo possa alcançar seus resultados pretendidos;
- b) Aumentar efeitos desejáveis;
- c) Prever, ou reduzir, efeitos indesejáveis;
- d) Alcançar melhoria contínua.

Para realizar a identificação dos riscos no processo de Carta de Serviços ao Usuário deve utilizar ao formulário MAPA DE IDENTIFICAÇÃO DE RISCOS (MIR), conforme exemplificação abaixo.

Exemplo de riscos negativo (ameaça)

GUIA DE ELABORAÇÃO DA CARTA DE SERVIÇOS CMM

RISCO 1: Não cumprimento do prazo de resposta da demanda ao usuário.					
	<input checked="" type="checkbox"/> RISCO NEGATIVO (AMEAÇA)			<input type="checkbox"/> RISCO POSITIVO (OPORTUNIDADE)	
Probabilidade	<input type="checkbox"/> M. Baixa	<input type="checkbox"/> Baixa	<input checked="" type="checkbox"/> Média	<input type="checkbox"/> Alta	<input type="checkbox"/> M. Alta
Impacto	<input type="checkbox"/> M. Baixo	<input type="checkbox"/> Baixo	<input type="checkbox"/> Médio	<input checked="" type="checkbox"/> Alto	<input type="checkbox"/> M. Alto
CAUSA:					
Agente público sem treinamento na função.					
CONSEQUÊNCIA:					
Descumprimento de legislação / denuncia do usuário / Imagem da CMM comprometida					
	Ação corretiva / preventiva / Contingência	Prazo	Gestor responsável		
	1 - Evitar a realização de serviços por agentes temporários.	24/05/2018	Todos os Gestores		
	2 - Criar instrução de Trabalho do processo da CSU.	11/06/2018	Ouvidoria		
	3 - Realizar reciclagem da Oficina da CSU anualmente, antes da reunião de análise crítica da mesma.	24/05/2018	Ouvidoria		

Exemplo de riscos positivo (oportunidade)

RISCO 2: Melhoria contínua dos processos internos da CSU.					
	<input type="checkbox"/> RISCO NEGATIVO (AMEAÇA)			<input checked="" type="checkbox"/> RISCO POSITIVO (OPORTUNIDADE)	
Probabilidade	<input type="checkbox"/> M. Baixa	<input type="checkbox"/> Baixa	<input type="checkbox"/> Média	<input checked="" type="checkbox"/> Alta	<input type="checkbox"/> M. Alta
Impacto	<input type="checkbox"/> M. Baixo	<input type="checkbox"/> Baixo	<input type="checkbox"/> Médio	<input checked="" type="checkbox"/> Alto	<input type="checkbox"/> M. Alto
CAUSA:					
Os processos da CSU são analisados criticamente todos os anos.					
CONSEQUÊNCIA:					
A CMM está realizando seu planejamento estratégico / Servidores comprometidos / Motivados					
	Ação corretiva / preventiva / Contingência	Prazo	Gestor responsável		
	1 - Transferir know-how do processo da CSU para outros processos internos da CMM.	24/05/2018	DGTI		

REFERÊNCIAS

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_ao_cidadao_-_guia_metodologico.pdf>. Acesso em: 24/04/2018.