

# COMUNICADO SEGES Nº 05

## Simplificação do Atendimento ao Cidadão

Julho de 2010

Brasília - DF

Secretaria de Gestão  
Ministério do Planejamento

## *Descomplicando o relacionamento com o cidadão*

O Governo Federal vem trabalhando para reduzir a burocracia nas relações com a sociedade, especialmente no que diz respeito ao atendimento direto à população. Uma das principais medidas nesse sentido foi a edição do Decreto 6.932/09, batizado de Decreto Cidadão. Numa demonstração de respeito aos cidadãos e de compromisso com a transparência, o Decreto prevê que órgãos e entidades federais se organizem para garantir aos brasileiros o direito a atendimento público com qualidade e sem complicação. O primeiro resultado concreto disso são as Cartas de Serviços ao Cidadão.

Cada Carta de Serviços informa ao público quais são os serviços prestados ao cidadão por uma determinada organização pública, especificando padrões de qualidade como tempo de espera para o atendimento, prazos para o provimento dos serviços, orientações quanto aos mecanismos de comunicação com os usuários, procedimentos para acolhimento de sugestões e para o recebimento, atendimento e gestão de reclamações.

Já existem Cartas disponíveis em meio físico, com a oferta de cartilhas nos balcões de atendimento,

e virtualmente, nas diversas mídias de internet.

As Cartas de Serviços estão no cerne da estratégia do Programa Nacional de Gestão Pública e Desburocratização (GesPública), desenvolvido pela Secretaria de Gestão do Ministério do Planejamento, que apoia as organizações públicas interessadas em elaborar e divulgar suas Cartas.

### *O Decreto Cidadão*

Ao instituir a Carta de Serviços, o Decreto Cidadão determinou que os órgãos e entidades do Poder Executivo Federal realizem periodicamente pesquisas de satisfação dos usuários. Os resultados deverão ser divulgados anualmente, de preferência na internet. De acordo com o o texto do Decreto, cabe à Controladoria Geral da União (CGU) acompanhar o cumprimento de suas disposições.

O Decreto também reeditou medidas desburocratizantes, como a dispensa do reconhecimento de firma em repartições federais. E inovou em soluções, liberando o cidadão de fornecer documentos de regularidade de situação que já constem nos bancos de dados oficiais. Assim,

quando o Decreto estiver em pleno vigor, o cidadão, liberado da maratona de reunir documentação, economizará tempo e dinheiro.

### Veja os principais pontos do Decreto Cidadão

- As relações com o cidadão devem observar princípios como cortesia e presunção de boa-fé. Deverão ser eliminadas formalidades e exigências cujo custo econômico ou social seja superior ao risco envolvido.
- Nos setores de atendimento ao público, a linguagem adotada deve ser simples, evitando-se siglas, jargões e estrangeirismos. Os processos e procedimentos de trabalho deverão ser simplificados, incluindo soluções da tecnologia.
- A simplificação dos serviços públicos deverá ocorrer de maneira articulada com Estados, Municípios e demais Poderes para ter impacto relevante na vida do cidadão comum
- Órgãos e entidades do Poder Executivo Federal que prestam serviços diretamente ao cidadão deverão elaborar e divulgar suas respectivas Cartas de Serviços, com informações sobre os locais e formas de

acesso aos serviços, os prazos e etapas de atendimento, além dos compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público

- O processo de elaboração e de acompanhamento do cumprimento das Cartas de Serviços envolverá as ouvidorias da administração pública federal
- O cidadão que tiver os direitos garantidos no Decreto desrespeitados poderá fazer representação junto à Ouvidoria-Geral da União ou às ouvidorias dos respectivos órgãos.

### *Carta transforma as organizações*

**A**lém de ser um poderoso instrumento de cidadania – quanto mais informações disponíveis, mais facilmente o cidadão consegue reivindicar direitos – a Carta de Serviços desencadeia inevitáveis mudanças dentro das organizações públicas, que passam a trabalhar sob a perspectiva de melhoria contínua. Para oferecer serviços de qualidade e sem complicação, muitas vezes essas organizações precisam rever seus processos de trabalho, eliminando etapas desnecessárias e otimizando aquelas de que não se pode prescindir. A Carta

de Serviços é, portanto, poderoso instrumento de indução da melhoria de gestão das organizações.

A lógica da Carta de Serviços também pode ser utilizada por organizações públicas que não atendem diretamente ao cidadão, ou mesmo por setores ou áreas específicas de órgãos ou entidades, como instrumento de melhoria de gestão, uma vez que facilitam a visualização e organização dos serviços prestados e, a partir daí, o melhor gerenciamento dos processos e recursos.

Além do gerenciamento de processos, a utilização da Carta de Serviços facilita a integração de outras ferramentas de gestão que lhe são complementares, como a pesquisa de satisfação do usuário de serviços e a gestão de indicadores de desempenho.

A pesquisa de satisfação assegura a efetiva participação do cidadão na avaliação dos serviços prestados, possibilita a identificação de lacunas e deficiências e afere o nível de satisfação dos usuários. Os resultados das pesquisas se transformam em subsídio para reorientar o trabalho das organizações, em especial no que se refere ao cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento divulgados na Carta.

As Cartas de Serviços devem ser elaboradas pelas organizações pú-

blicas federais e podem ser adotadas pelas organizações estaduais, distritais ou municipais, bem como por outros Poderes. Em todos os casos, o desenvolvimento da Carta requer alinhamento entre as rotinas de trabalho e o plano estratégico de cada organização, e também com as diretrizes de governo.

Como ponto de partida para uma visão sistêmica da organização, a Carta de Serviços conecta todos esses elos para que as instituições públicas possam chegar a quem mais importa: o cidadão.

### *Os pioneiros: Anvisa, INSS e Polícia Federal*

As Cartas de Serviços têm sido usadas com sucesso em organizações públicas de países como Espanha, Itália, México, Noruega e Argentina, onde o cidadão é visto como principal agente de mudança e de melhorias nos serviços públicos oferecidos.

Aqui no Brasil, a publicação das Cartas teve início a partir de instituições solidamente estruturadas e com grande capilaridade na sua atuação junto ao público. A Anvisa, o INSS e a Polícia Federal foram os primeiros órgãos públicos federais a lançar o documento.

A Agência Nacional de Vigilância Sanitária (Anvisa) saiu na frente, em novembro de 2009. O documento da agência segue o princípio de que o cidadão é detentor de direitos dos serviços públicos e não um mero consumidor. A Carta da Anvisa atende à diretriz do Sistema Único de Saúde (SUS) de participação da comunidade. O objetivo da Carta é estimular e fortalecer a aproximação da agência com a população brasileira, trazendo informação e acesso a todos. A Anvisa adotou na Carta com 99 compromissos com o cidadão, o governo, os profissionais de saúde e o setor regulado.

Pouco depois, em dezembro, veio a Carta de Serviços do Instituto Nacional do Seguro Social (INSS), destinada aos frequentadores das 1.110 agências da autarquia em todo o país em busca de serviços relacionados a aposentadorias, auxílios, pensões, salário-família, salário-maternidade e assistência social. O público alvo compreende todos os cidadãos que contribuem com a Previdência Social e têm direito a benefícios e serviços oferecidos pelo INSS. Entre os 16 compromissos com o atendimento estão a aposentadoria a análise de requerimentos iniciais de benefícios urbanos em tempo médio de até 30 minutos e de benefícios rurais em até 60 minutos.

O Departamento de Polícia Federal foi o terceiro a oferecer a Carta, em

março de 2010. Ela foi dividida em cinco cartilhas referentes a serviços nas áreas de imigração, segurança privada, armas, produtos químicos e antecedentes criminais. Cada uma das cartilhas traz suas orientações específicas nos seguintes tópicos: canais de atendimento, compromissos com o atendimento, conhecendo a Polícia Federal, atribuições da Polícia Federal, documentos de identificação, Guia de Recolhimento da União, unidades da Polícia Federal e serviço de protocolo. Agora a PF pretende avançar na montagem da pesquisa de satisfação dos usuários e no monitoramento do cumprimento dos compromissos. O órgão também tem planos de entregar em novembro deste ano uma nova versão da Carta de Serviços, mais completa, contendo contribuições das 27 superintendências de todas as unidades da PF no Brasil.

A Carta do Serviço de Inativos e Pensionistas da Marinha (SIPM) fala sobre os dezenove serviços oferecidos e orienta quanto aos requisitos para sua obtenção, além de instruir os usuários sobre como emitir sugestões ou enviar reclamações.

No Ministério da Fazenda, a Carta está praticamente pronta, em fase de avaliação interna. Ela contará inicialmente com informações referentes aos serviços prestados por Receita Federal do Brasil, Secretaria

do Tesouro Nacional, Secretaria de Assuntos Internacionais, Secretaria de Acompanhamento Econômico, Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional, Subsecretaria de Planejamento, Orçamento e Administração e Conselho Administrativo de Recursos Fiscais. Devido ao tipo de público que o ministério atende, as informações para o cidadão serão concentradas na internet.

Ainda em 2010 devem ser divulgadas as Cartas da Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC), da Agência Nacional do Petróleo, Gás Natural e Biocombustíveis (ANP), da Agência Nacional de Energia Elétrica (Aneel), do Instituto Nacional da Propriedade Industrial (INPI), do Instituto Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial (Inmetro) e da Ouvidoria-Geral da Previdência.

### *Previdência revoluciona atendimento*

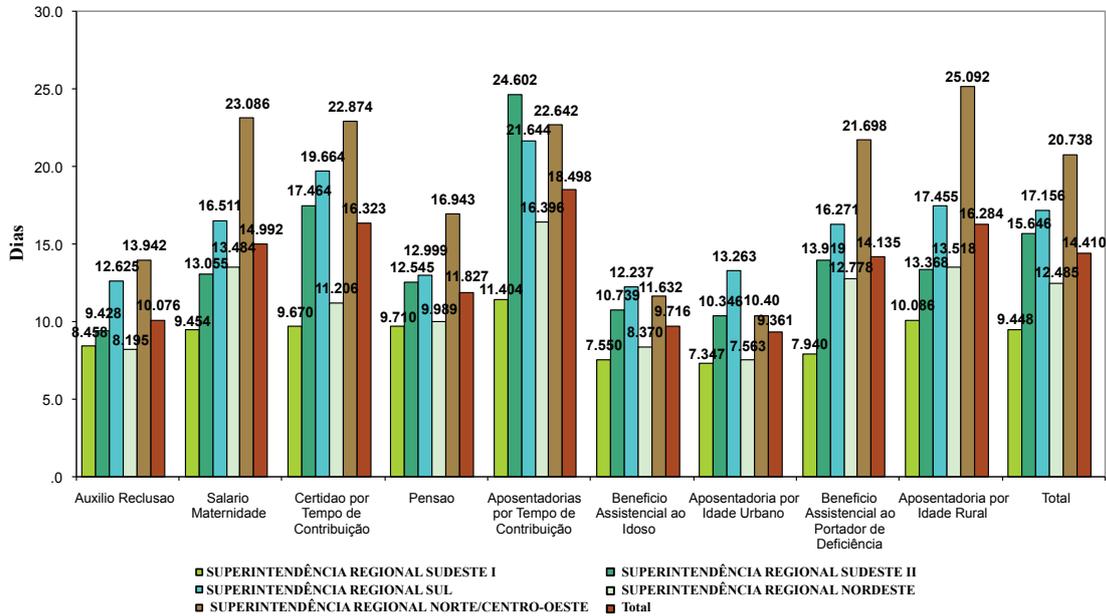
**A** Previdência Social do Brasil é um exemplo de como é possível melhorar a qualidade da prestação de serviços ao cidadão. Nos últimos anos, a Previdência superou a situação de caos no atendimento e passou a conceder aposentadorias em apenas 30 minutos.

O primeiro passo para mudança se deu em 2008, quando os dados do Cadastro Nacional de Informações Sociais (CNIS) passaram a valer como prova de filiação à Previdência Social, relação de emprego, tempo de serviço ou de contribuição e salários-de-contribuição<sup>1</sup>. Além disso, foram fundamentais a instituição de serviços de informação e organização das demandas dos usuários, como.

- > InternetCentral135: direcionam atendimento presencial para Canais Remotos de Atendimento
- > Salas de monitoramento para acompanhar os indicadores da qualidade do atendimento, permitindo as correções de rumo
- > Envio automático de carta-aviso ao segurado que reúne condições para aposentadoria por idade
- > Agendamento: atendimento mais rápido, com hora marcada, programado e organizado em função da necessidade de cada segurado
- > Rede de atendimento com 1.227 agências<sup>2</sup> que realizam 4 milhões de atendimentos por mês
- > Agendamento automático da perícia médica após a solicitação do auxílio-doença

1. Informações podem ser obtidas na Agência Eletrônica de Serviços aos Segurados no portal da Previdência Social.

2. Instalação de 720 novas agências em 2010/2011

TMEA - Tempo Médio de Espera do Atendimento Agendado  
Junho/2010

### Cartas se disseminam

A Gerência Regional de Administração do Ministério da Fazenda no Paraná já conta com sua Carta, assim como a Universidade Federal de Santa Catarina. O Serviço de Inativos e Pensionistas da Marinha do Brasil, que tem 119 mil usuários em todo o país, e a Capitania dos Portos da Bahia já prestam seus serviços com base nas Cartas.

Em janeiro deste ano, o Governo de Mato Grosso sancionou a Lei 9.315, nos moldes do Decreto Cidadão, com o objetivo de simplificar o trabalho dos órgãos públicos estaduais.

No âmbito de outros Poderes, a Assembleia Legislativa de Mato Grosso já divulgou sua Carta.

Na Justiça do Trabalho, o TRT da 9ª Região, no Estado do Paraná, publicou a sua em novembro do ano passado. O documento foi distribuído às unidades judiciárias do Paraná, sindicatos, associações, órgãos públicos ligados ao trabalho, como forma de esclarecer a população sobre as atividades da Justiça. O TRT da 14ª Região, que atende aos Estados de Rondônia e Acre, está em processo de elaboração de sua Carta. E a unidade de Atendimento Integrado no Estado do Amapá – SUPERFÁCIL deve divulgar o documento ainda este ano.

Organizações com Cartas de Serviços divulgadas		
Organizações Federais	Marinha do Brasil	Serviço de Inativos e Pensionistas da Marinha
	Ministério da Fazenda	Gerência Regional de Administração no Estado do Paraná
	Ministério da Justiça	Departamento de Polícia Federal
	Ministério da Previdência	Instituto Nacional do Seguro Social - INSS
	Ministério da Saúde	Agência Nacional de Vigilância Sanitária - ANVISA
Organizações Estaduais	Maranhão	Instituto Municipal da Paisagem Urbana (São Luís)
		Secretaria Municipal de Planejamento e Desenvolvimento de São Luís (MA)
	Mato Grosso	Secretaria de Estado de Planejamento e Orçamento
		Assembleia Legislativa
		Justiça Federal
	Pará	Tribunal de Contas
Fundação Centro de Hemoterapia e Hematologia do Pará – HEMOPA		
Paraná	Paraná Tribunal Regional do Trabalho do Estado do Paraná	

Organizações com Cartas de Serviços em fase de elaboração		
Caixa Econômica Federal	Gerência de Apoio aos Produtos Lotéricos - GEALO	
Ministério da Defesa	Agência Nacional de Aviação Civil - ANAC	
Ministério do Desenvolvimento Indústria e Comércio Exterior	Instituto Nacional da Propriedade Industrial - INPI	
	Conselho Administrativo de Recursos Fiscais - CARF	
	Receita Federal do Brasil - RFB	
Ministério da Fazenda	Secretaria de Assuntos Internacionais - SAIN	
	Secretaria do Tesouro Nacional - STN	
	Subsecretaria de Planejamento, Orçamento e Administração e todas as Gerências Regionais de Administração nos Estados	
Ministério das Minas e Energia	Agência Nacional de Energia Elétrica - ANEEL	
	Agência Nacional do Petróleo, Gás Natural e Biocombustíveis - ANP	
	Ouvidoria-Geral	
Ministério da Saúde	Fundação Oswaldo Cruz – Fiocruz	
Presidência da República	Imprensa Nacional	
Centrais de Atendimento Integrado	Sistema Integrado de Atendimento ao Cidadão- SIAC/ Superfácil (Amapá) Na Hora (Distrito Federal)	
	Instituto Estadual de Hematologia Arthur de Siqueira Cavalcanti - Hemorio	
Mato Grosso	Centro de Processamento de Dados - CEPROMAT	

## Soluções para simplificação

O Portal da Gestão Pública ([www.gespublica.gov.br](http://www.gespublica.gov.br)) oferece cursos à distância sobre a implementação das Cartas de Serviços, da pesquisa de satisfação e da avaliação da gestão. Até o início de 2011 haverá cursos sobre gestão de processos e indicadores de desempenho.

Já estão disponíveis gratuitamente para qualquer organização o Guia para Elaboração da Carta de Serviços e o Manual de Avaliação de Satisfação do Usuário do Serviço Público, com uma solução de TI desenvolvida pela Secretaria de Gestão – o Instrumento Padrão de Pesquisa de Satisfação (IPPS) – disponível para download<sup>3</sup>.

Em 2009, a Secretaria de Gestão lançou a primeira edição do Guia Referencial para Medição de Desempenho para a Administração Pública, um referencial metodológico para construção e aplicação de modelo de medição de desempenho, com a consequente definição dos painéis de indicadores respectivos, útil ao gerenciamento do que está disposto nas Cartas de Serviços.

3. O Instrumento Padrão de Pesquisa de Satisfação, o IPPS, é um questionário de pesquisa de opinião padronizado que investiga o nível de satisfação dos usuários de um serviço público. A ferramenta foi desenvolvida para se adequar a qualquer organização pública, que pode escolher os itens de avaliação que desejar, de acordo com a natureza de seu serviço, de seus interesses gerenciais ou dos recursos disponíveis para a pesquisa.

## Centrais facilitam a vida do cidadão

A lógica de colocar o serviço público ao alcance da população por meio de diferentes canais de comunicação e relacionamento já é realidade para as 38 Centrais de Atendimento Integrado em atividade no país. Implantadas no Brasil a partir de 1990, essas unidades funcionam como “lojas de serviços públicos”, por reunirem em um mesmo local representações de órgãos públicos federais, estaduais e municipais.

Além de eliminar a necessidade de deslocamento a vários endereços, o processo integrado permite ao cidadão ter acesso rápido a um ou mais serviços, com a comodidade de na mesma data tratar de assuntos pertinentes a diferentes níveis de governo. Essa atuação articulada conta com uma administração central e se apoia no uso de tecnologia da informação. A Seges trabalha para fomentar a expansão das centrais, aumentando o rol de órgãos federais que as integram. Atualmente existem 26 unidades de atendimento estaduais e 12 municipais. Da esfera Federal, já fazem parte das centrais instituições como: Polícia Federal, Receita Federal, INSS, Correios e Caixa Econômica Federal.

### *Ouvidorias: fiscalização pela sociedade*

Os mecanismos para ampliar a transparência da gestão pública também são considerados centrais para aproximar Estado e cidadãos. A Ouvidoria-Geral da União, ligada à Controladoria Geral da União (CGU), é responsável por receber, examinar e encaminhar reclamações, elogios e sugestões referentes a procedimentos e ações de agentes, órgãos e entidades do Poder Executivo Federal. A Ouvidoria-Geral também tem a competência de coordenar tecnicamente o segmento de Ouvidorias do Poder Executivo Federal, bem como de organizar e interpretar o conjunto das manifestações recebidas e produzir indicativos

quantificados do nível de satisfação dos usuários dos serviços públicos prestados no âmbito do Poder Executivo Federal.

As ouvidorias estabelecem um canal ágil e direto de comunicação entre o cidadão e a instituição pública. Também representam uma aproximação no relacionamento com o cidadão e permitem buscar soluções práticas e efetivas para os principais problemas da organização sob a ótica do cidadão, identificando oportunidades de melhoria a partir das críticas verificadas.

Há hoje, ao alcance de qualquer brasileiro, cerca de 150 ouvidorias do setor público federal, para onde a sociedade pode e deve direcionar cobranças e reclamações.

## Referências

### **Anvisa**

[http://www.anvisa.gov.br/divulga/noticias/2009/pdf/121109\\_carta-servico.pdf](http://www.anvisa.gov.br/divulga/noticias/2009/pdf/121109_carta-servico.pdf)

### **Assembléia Legislativa de Mato Grosso**

[https://conteudo.gespublica.gov.br/folder\\_publicacoes/pasta.2009-11-13.2764930026/Carta.pdf](https://conteudo.gespublica.gov.br/folder_publicacoes/pasta.2009-11-13.2764930026/Carta.pdf)

### **Capitania dos Portos da Bahia**

<http://www.mar.mil.br/cpba/CARTA.pdf>

### **Fundação Centro de Hemoterapia e Hematologia do Pará (Hemopa)**

[https://www.gespublica.gov.br/folder\\_publicacoes/pasta.2009-11-13.2764930026/Carta%20de%20Servicos%20-%20HemocentroPA.pdf](https://www.gespublica.gov.br/folder_publicacoes/pasta.2009-11-13.2764930026/Carta%20de%20Servicos%20-%20HemocentroPA.pdf)

### **Gerência Regional de Administração do Ministério da Fazenda no Paraná**

[https://www.gespublica.gov.br/folder\\_publicacoes/pasta.2009-11-13.2764930026/CARTA\\_DE\\_SERVICO\\_AO\\_CIDADAo\\_GRA-PR\\_.pdf](https://www.gespublica.gov.br/folder_publicacoes/pasta.2009-11-13.2764930026/CARTA_DE_SERVICO_AO_CIDADAo_GRA-PR_.pdf)

### **Instituto Municipal da Paisagem Urbana (São Luís/MA)**

[https://www.gespublica.gov.br/folder\\_publicacoes/pasta.2009-11-13.2764930026/CARTA%20DE%20SERVICO%20-%202008%20-%20IMPUR1.pdf](https://www.gespublica.gov.br/folder_publicacoes/pasta.2009-11-13.2764930026/CARTA%20DE%20SERVICO%20-%202008%20-%20IMPUR1.pdf)

### **Instituto Nacional do Seguro Social (INSS)**

[http://www.previdencia.gov.br/arquivos/office/3\\_091218-173951-691.pdf](http://www.previdencia.gov.br/arquivos/office/3_091218-173951-691.pdf)

### **Justiça Federal de Mato Grosso**

[https://www.gespublica.gov.br/folder\\_publicacoes/pasta.2009-11-13.2764930026/justica\\_federal\\_do\\_mt.pdf](https://www.gespublica.gov.br/folder_publicacoes/pasta.2009-11-13.2764930026/justica_federal_do_mt.pdf)

### **Justiça do Trabalho, TRT da 9ª Região, no Estado do Paraná**

[http://www.trt9.jus.br/internet\\_base/arquivo\\_download.do?evento=Baixar&idArquivoAnexadoP lc=1284739](http://www.trt9.jus.br/internet_base/arquivo_download.do?evento=Baixar&idArquivoAnexadoP lc=1284739)

### **Polícia Federal**

<http://www.dpf.gov.br/institucional/carta-de-servicos/Portal da Gestão Pública>  
[www.gespublica.gov.br/Portal da Transparência](http://www.gespublica.gov.br/Portal da Transparência)  
[www.portaltransparencia.gov.br](http://www.portaltransparencia.gov.br)

### **Secretaria Municipal de Planejamento e Desenvolvimento de São Luís (MA)**

[https://www.gespublica.gov.br/folder\\_publicacoes/pasta.2009-11-13.2764930026/CARTA%20DE%20SERVICOS%20-%20SEPLAN%20SaO%20LUIs1.pdf](https://www.gespublica.gov.br/folder_publicacoes/pasta.2009-11-13.2764930026/CARTA%20DE%20SERVICOS%20-%20SEPLAN%20SaO%20LUIs1.pdf)

### **Secretaria de Estado de Planejamento e Orçamento (MA)**

<http://www.seplan.ma.gov.br/carta-de-servicos>

### **Serviço de Inativos e Pensionistas da Marinha do Brasil**

[http://www.sipm.mar.mil.br/upload/menuRapido/Carta\\_de\\_Serviços\\_Final\\_Alt\\_I.zip](http://www.sipm.mar.mil.br/upload/menuRapido/Carta_de_Serviços_Final_Alt_I.zip)

### **Tribunal de Contas de Mato Grosso**

<http://www.tce.mt.gov.br/conteudo/download/id/465Universidade Federal de Santa Catarina>  
<http://cartadeservicos.paginas.ufsc.br/a-carta/>