III SEMANA ESTADUAL DO
CONTROLE INTERNO

Carta de Serviços

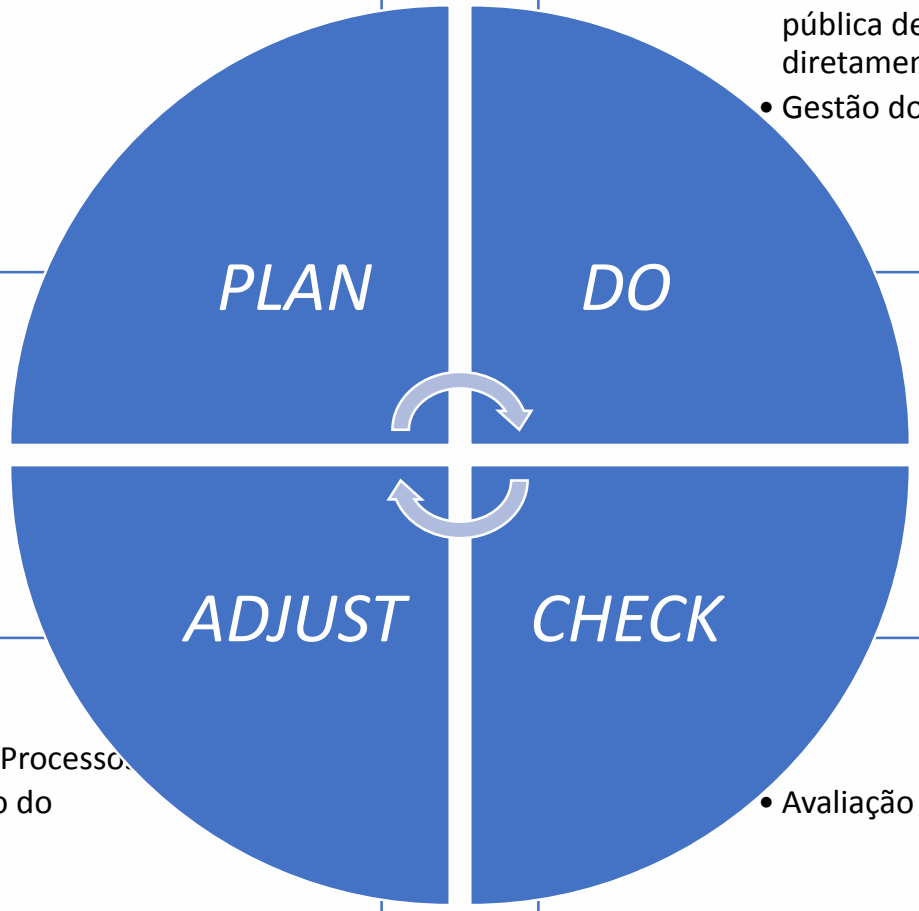
Aluisio Bruno Ataide Lima
Arthur Guimarães
Carine Martins

CAGEPA ESPEP CGE SECRETARIA DE ESTADO DA ADMINISTRAÇÃO GOVERNO DA PARAÍBA

Carta de Serviços Origem

- Modelo de Excelência em Gestão Pública

- Premissa: a organização pública deve se relacionar diretamente com o cidadão
- Gestão do Atendimento



- Simplificação de Processos
- Aperfeiçoamento do Atendimento

- Avaliação da Gestão

Carta de Serviços Origem

Lei Federal nº 13.460/2017

- Regulamenta, no âmbito do Poder Executivo Estadual, a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário de serviços públicos da administração pública de

Decreto Estadual nº 38.309/2018

- Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário de serviços públicos da administração pública.

Carta de Serviços
Conselho de Usuários

Pra defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos

D.O.E.

09/09/2022

Nomeou Conselheiros para compor o Conselho de Usuários

Carta de Serviços
Conselho de Usuários - Conselheiros

I - entre os órgãos governamentais:

- a) um representante da Controladoria Geral do Estado;
- b) um representante da Ouvidoria Geral do Estado;
- c) um representante do Orçamento Democrático Estadual;
- d) um representante da Secretaria de Estado da Saúde;
- e) um representante da Secretaria de Estado da Educação.

II - entre as instituições da sociedade civil:

- a) um representante da Seção Paraíba da Ordem dos Advogados do Brasil (OAB);
- b) um representante do Fórum Paraibano de Combate à Corrupção (FOCCO/PB);
- c) um representante das entidades gerais de trabalhadores.
- d) um representante das instituições de ensino superior;
- e) um representante de entidade de defesa do consumidor.

Carta de Serviços
Conselho de Usuários - Competências

Ao Conselho de Usuário,
órgão colegiado de natureza consultiva,
vinculado à Controladoria Geral do Estado,
compete:

I - acompanhar a prestação dos serviços;
II - participar na avaliação dos serviços;
III - propor melhorias na prestação dos serviços;
IV - contribuir na definição de diretrizes para o adequado atendimento ao usuário; e
V - acompanhar e avaliar a atuação do ouvidor.

III SEMANA ESTADUAL DO
CONTROLE INTERNO

Carta de Serviços
Instrumentos para Cidadão

Administração valoriza a participação do **cidadão** (usuário e demandante)

- Gestão com foco nas demandas do cidadão
- Fomento do Controle Social

Instrumentos institucionais de comunicação com o cidadão

- Portal- Carta de Serviços
- Rede de Ouvidorias
- Sistema E-Sic

Informações para facilitar o acesso do cidadão

- Transparência Ativa
- Transparência passiva

III SEMANA ESTADUAL DO CONTROLE INTERNO

Carta de Serviços
Portão do Órgão - Apresentação

Orientação estratégica do órgão	Apresentação do órgão	Lista de Serviços Oferecidos
• Missão • Visão • Valores	• Competências • Estrutura Organizacional • Responsáveis	• Descrição dos serviços • Formas de Acesso • Prazos de atendimento
• PARA QUE SERVE O ÓRGÃO?	• COMO FUNCIONA O ÓRGÃO? QUEM COMANDA?	• O QUE FAZ O ÓRGÃO?

III SEMANA ESTADUAL DO
CONTROLE INTERNO

Carta de Serviços

Vitrine do Órgão – Lista de Serviços

DESCRIÇÃO DO SERVIÇO

UNIDADE RESPONSÁVEL para cada serviço

- Lista das unidades que prestam atendimento direto

LOCAIS E FORMA DE ACESSO para cada serviço

- Atendimento presencial, telefônico ou por E-mail (tempo médio de atendimento)
- Atendimentos preferenciais e horários de atendimento

REQUISITOS NECESSÁRIOS PARA ACESSAR O SERVIÇO:

- requisitos, documentos, para aessar o serviço
- informações necessárias para acessar o serviço, como custos

ETAPAS PARA O PROCESSAMENTO DO SERVIÇO:

- como ocorre a relação entre a unidade e o usuário
- prazo máximo de atendimento

Carta de Serviços
Objetivos

Informar aos usuários dos serviços prestados pelo órgão

Esclarecer as formas de acesso a esses serviços

Divulgar os compromissos e padrões de qualidade do atendimento ao público

Elevar o padrão dos serviços prestados aos cidadãos

Fortalecer a confiança dos cidadãos

Estimular a participação dos cidadãos no processo de melhoria

Garantir o direito do cidadão

Carta de Serviços Responsabilidade Atualização

Decreto nº 38.309/2018 *Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário de serviços públicos da administração pública*

Art. 3º As ouvidorias poderão se organizar em forma de sistemas ou redes, com a finalidade de:

V - monitorar e avaliar periodicamente a Carta de Serviços ao Usuário do órgão ou entidade a que esteja vinculada.

Parágrafo único. Para fins de cumprimento do inciso V deste artigo, cabe a autoridade de monitoramento estadual, designada nos termos do art. 40 da Lei nº 12.527/2011 , manter atualizada a Carta de Serviços ao Usuário do órgão ao qual está vinculada.

Carta de Serviços
Transparência Ativa

Art. 8º

É dever dos órgãos e entidades públicas
promover, independentemente de requerimentos,
a divulgação em local de fácil acesso,
no âmbito de suas competências,
de informações de interesse coletivo ou geral
por eles produzidas ou custodiadas.

Lei de Acesso à Informação = Lei nº 12.527 de 18 de Novembro de 2011

Carta de Serviços
Lei de Acesso à Informação

Art 8º § 1º Na divulgação das informações deverão constar (inciso I)

- ❑registro das competências (com identificação dos responsáveis)
- ❑estrutura organizacional
- ❑ endereços das respectivas unidades
- ❑telefones das respectivas unidades
- ❑horários de atendimento ao público

Transparência Ativa- Lei de Acesso à Informação

Art. 8º § 1º Na divulgação das informações deverão constar

I - registro das competências e estrutura organizacional, endereços e telefones das respectivas unidades e horários de atendimento ao público;

- https://paraiba.pb.gov.br/diretas/
- https://paraiba.pb.gov.br/carta-de-servicos

II - registros de quaisquer repasses ou transferências de recursos financeiros;

- https://transparencia.pb.gov.br/receitas/

III - registros das despesas;

- https://transparencia.pb.gov.br/despesas/

IV - informações concernentes a procedimentos licitatórios, inclusive os respectivos editais e resultados, bem como a todos os contratos celebrados;

- https://transparencia.pb.gov.br/compras/licitações
- https://transparencia.pb.gov.br/compras/contratos

V - dados gerais para o acompanhamento de programas, ações, projetos e obras de órgãos e entidades;

- https://paraiba.pb.gov.br/diretas/

VI - respostas a perguntas mais frequentes da sociedade.

- https://sic.pb.gov.br/pedidos-e-respostas

GOVERNO DA PARAÍBA

III SEMANA ESTADUAL DO CONTROLE INTERNO

Carta De Serviços

Programa Nacional de Transparência Pública (PNTP)

2.	INFORMAÇÕES INSTITUCIONAIS		
2.1	Competências	Art. 8º, § 1º, I, da LAI	Obrigatória
2.2	Estrutura organizacional	Art. 8º, § 1º, I, da LAI	Obrigatória
2.3	Identificação dos responsáveis	Art. 8º, § 1º, I, da LAI	Obrigatória
2.4	Endereços	Art. 8º, § 1º, I, da LAI	Obrigatória
2.5	Telefone	Art. 8º, § 1º, I, da LAI	Obrigatória
2.6	Horário de atendimento	Art. 8º, § 1º, I, da LAI	Obrigatória
2.7	Perguntas e respostas mais frequentes	Art. 8º, § 1º, VI, da LAI	Obrigatória
2.8	Canal de Comunicação com cidadão ‘Fale Conosco’,	Art. 8º, §3º, inciso VII, da LAI	Recomendada

GOVERNO DA PARAÍBA

Carta de Serviço

Programa Nacional de Prevenção à Corrupção (PNPC)

Questão 14 - Sua organização promove a cultura da transparência e divulgação proativa de informações, utilizando-se especialmente dos meios de tecnologia?

- 1 - Minha organização realiza frequentemente ação de conscientização de seus funcionários, conselheiros e público em geral sobre a transparência e natureza pública de suas informações.
- 2 - As principais informações da minha organização estão prontamente disponíveis ao público e atualizadas na internet em formato aberto, pesquisável e exportável, sem necessidade de identificação ou registro do interessado.

Questão 35 - Sua organização controla e divulga documentos de interesse público relacionados a bens, serviços e gastos?

- 2 -Minha organização disponibiliza em seu sítio eletrônico os serviços oferecidos ao cidadão, relacionados às áreas de saúde, educação, assistência social e segurança, pelo menos.

Carta de Serviços Perspectivas

Mapeamento de processos e melhor gestão em âmbito estadual

Definição de padrões de qualidade dos serviços a partir de um diagnóstico de cada serviço (quantidade, tempo, qualidade etc.)

Divulgação dos procedimentos para receber, atender, gerir e responder às sugestões, queixas/reclamações

Divulgação de procedimentos alternativos para atendimento, quando o sistema informatizado não estiver disponível.

Carta de Serviços no Governo do Estado da PB

- Decreto Nº **38.309/2018** (Regulamenta a Lei 13460/17);
- Sistema único:
  - https://paraiba.pb.gov.br/carta-de-servicos
  - https://servicos.pb.gov.br/

- Ações necessárias para melhoria do conteúdo da carta de serviços

Carta de Serviços e Governo Digital

- Serviços ao cidadão por ferramentas digitais;
- Transformação digital;
- Governança e gestão;
  - Ferramenta;
  - Quais?Quantos?Como?
  - Controle;
  - Priorização;
  - Metodologia de transformação digital;
- Portal único;
- Próximos passos.

Dúvidas Carta de Serviços

Dúvidas encaminhar e-mail para
paraibaintegridadetransp@gmail.com