

Ouvidoria, Transparência e Controle -OTC





O que é a Carta de Serviços?

A Carta de Serviços ao Usuário é um documento, elaborado pelos órgãos públicos, com o objetivo de **informar o usuário sobre os serviços prestados**, as formas de acesso a esses serviços e seus compromissos.

A Carta de Serviços foi criada pela Lei Federal nº 13.460/2017 e foi regulamentada no município pelo **Decreto 8485/2019**.

Cartas de serviço são um importante instrumento que desempenham algumas funções: (1) simplificação/facilitação de acesso ao serviço; (2) planejamento dos serviços prestados; e (3) estabelecimento de padrões de qualidade dos serviços públicos



1ª Etapa – Revisão da Carta de Serviços

- Inclusão, edição e exclusão de serviços

2º Etapa – Homologação da Carta de Serviços

- Aprovação pelo Dirigente máximo da Secretaria/Entidade

Prazo para revisão e homologação 31/08



Definições

Usuário: pessoa física ou jurídica que se beneficia ou utiliza, efetiva ou potencialmente, de serviço público. O usuário pode ser o **cidadão** ou **uma empresa**

Serviço público: toda atividade administrativa ou de prestação direta ou indireta de bens ou serviços oferecidos a um usuário.

Serviço para constar na Carta de Serviços: Serviços em que se pode identificar os usuários, além de haver a possibilidade de mensurar, de forma individualizada, a utilização desses serviços.



Como identificar um serviço para ser incluído na Carta de Serviços

Interação - É necessário que o usuário realize ações específicas e interaja com a Secretaria para que o serviço seja prestado. Serviços como o de coleta de lixo ou de iluminação pública, ou seja, prestados a toda coletividade, de forma universal e indeterminada, não necessitam de interação entre Secretaria e usuário para serem prestados. Portanto, esses tipos de serviços não são inseridos na Carta de Serviços.



Como identificar um serviço para ser incluído na Carta de Serviços

Suficiência / Conclusão - Qual o objetivo do usuário ao interagir com a administração, e em que momento aquele objetivo é atingido ou quando é informado, de forma conclusiva, de que não poderá ser atingido. Essa orientação é importante para avaliar se uma atividade, na verdade, é uma etapa de um serviço e, assim, não deve ser inserida na Carta. Agendamento de consulta não é um serviço, mas sim etapa do serviço de consulta médica.



Como identificar um serviço para ser incluído na Carta de Serviços

Usuário externo à Secretaria - Os serviços registrados nas Cartas necessariamente deverão ser destinados a usuário externo à Secretaria. Sistemas informatizados, administrativo e financeiro (SAAF) e de apoio a outros órgãos da administração não compõem o rol dos serviços que devem ser incluídos na Carta.



e Controle -

OTC

CARTA DE SERVIÇOS

Como identificar um serviço para ser incluído na Carta de Serviços

O serviço deve ser incluído na Carta de Serviço?

- 2ª Via de Documento ✓
- Alteração de endereço X
- Licenciamento Ambiental de uma empresa ou loja 🗸
- Entrega de documento X
- Concessão de alvará ✓
- Solicitação de pecúnia 🗸
- Agendamento de carro X
- Compra de materiais por cheque da SAAF X



Revisão da Carta de Serviços

Onde preencher? SigSantos

egov.santos.sp.gov.br/santosmapeada

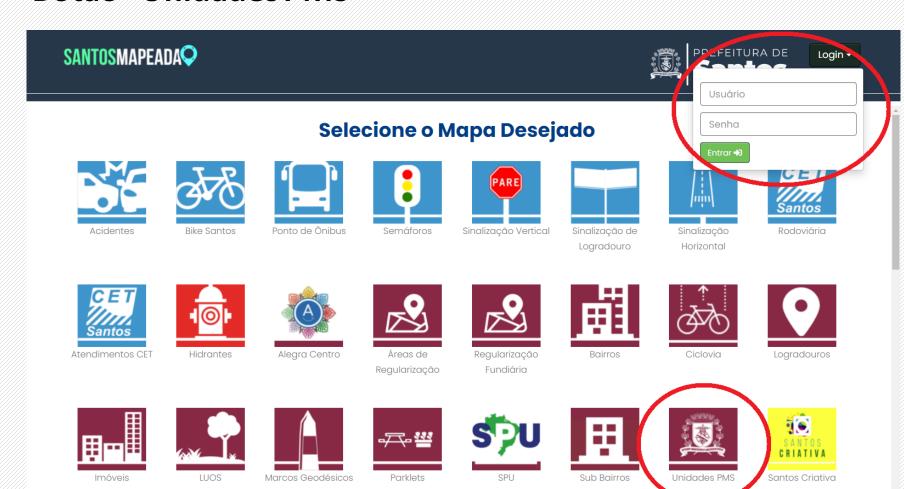
- Logar na parte superior com o SSHD e senha
- Após, clicar no botão "Unidades PMS"
- Aqueles que não possuem acesso ao sistema devem solicitar permissão pelo e-mail <u>cartaservicos@santos.sp.gov.br</u> informando o nome, SSHD e unidade organizacional.



Ouvidoria, Transparência e Controle -OTC

CARTA DE SERVIÇOS

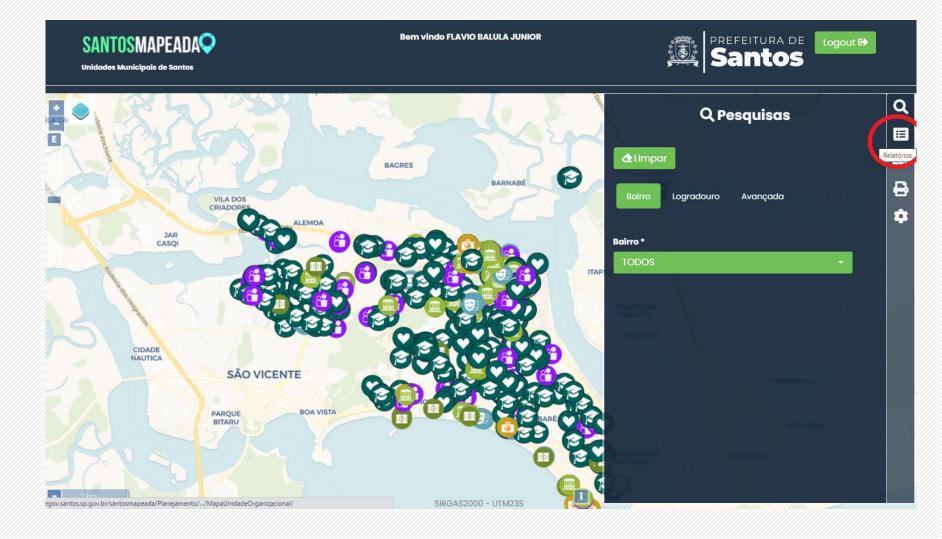
Botão "Unidades PMS"





CARTA DE SERVIÇOS

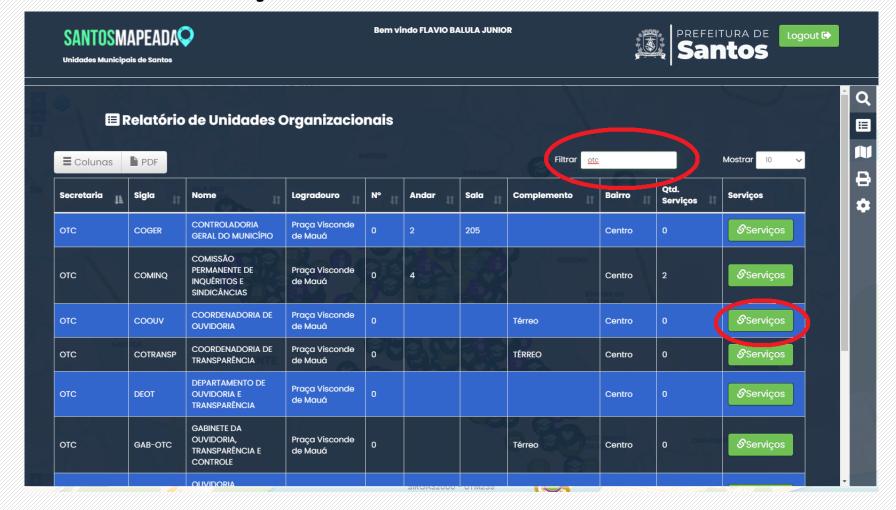
Botão "Relatórios"





CARTA DE SERVIÇOS

Digitar a unidade ou Secretaria no campo "Filtrar" e depois clicar em "Serviços"





CARTA DE SERVIÇOS

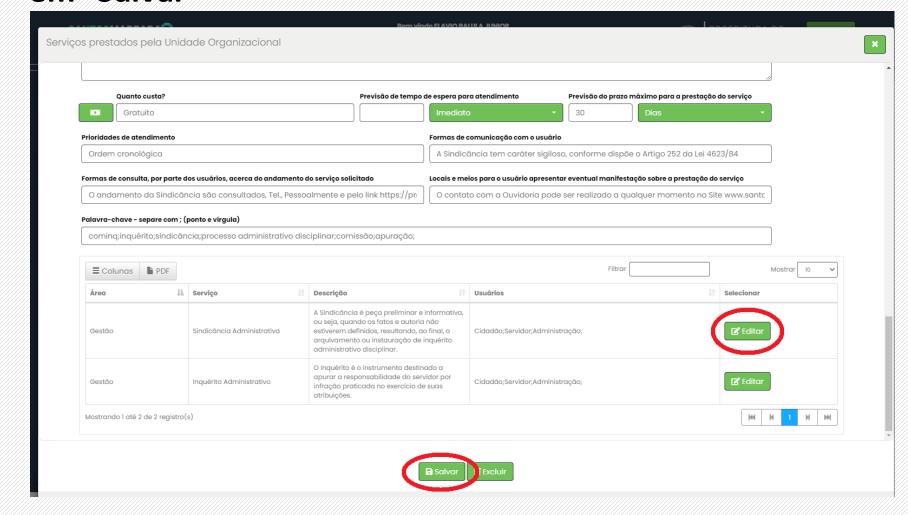
Para inserir um serviços, inserir todos os campos obrigatórios e clicar em "Salvar"

	de Organizacional			
Selecione uma das opções	•		Q Pesquisar	
Descrição do serviço				
Usuários				
Cidadão	☐ Empresa	Servidor	Administração	
	serviço. Em caso de solicitação de requisitos. Ex.: Via digital: Site ww	e serviço por meio de sistema inserir o link de acesso. (dias, locais e outras que sejam necessárias para acessar o Obs.: existe campo específico para preenchimento de –prêmio e selecionar pecúnia.Via presencial: Na Seção de uelo, 104 – Centro.	
Principais etapas para a prestação	o do serviço			



CARTA DE SERVIÇOS

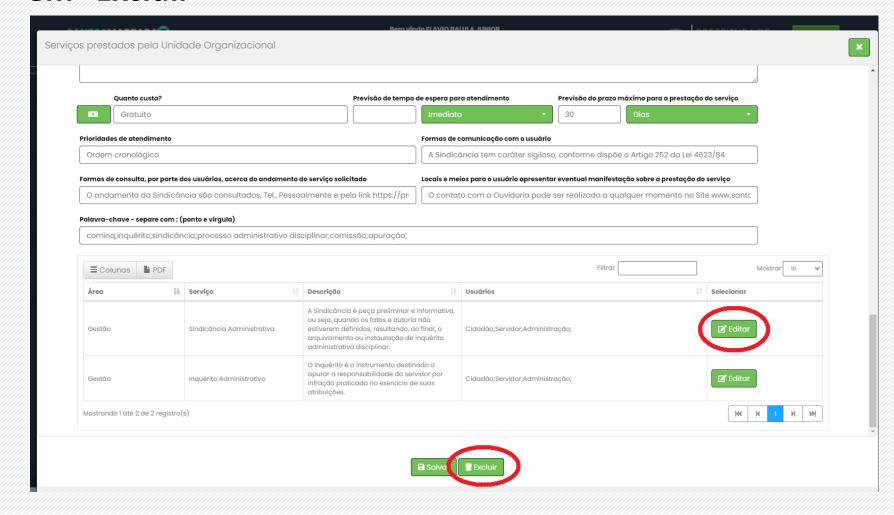
Para editar um serviço, clicar no botão "editar" e depois em "Salvar"





CARTA DE SERVIÇOS

Para excluir um serviço, clicar no botão "editar" e depois em "Excluir"





Homologação da Carta de Serviços

Onde preencher? SigSantos

https://egov.santos.sp.gov.br/santosmapeada/Ouvidoria/ CartaServicos/MapaCartaServicos/

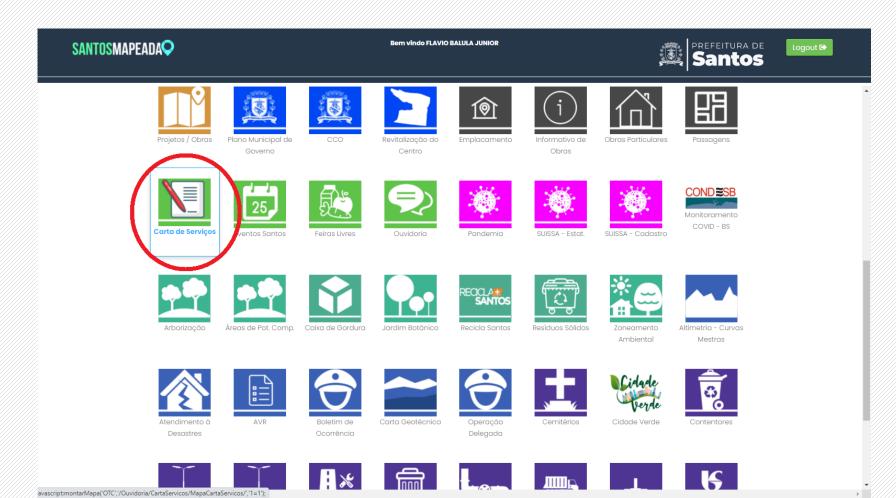
- A homologação da Carta de Serviços deverá ser efetuada pelos titulares das Secretarias Municipais, da Procuradoria Geral do Município, da Ouvidoria, Transparência e Controle, das autarquias e das fundações públicas municipais
- O Dirigente também pode inserir, editar e excluir serviços nessa etapa



Ouvidoria, Transparência e Controle -OTC

CARTA DE SERVIÇOS

Clicar no botão "Carta de Serviços"

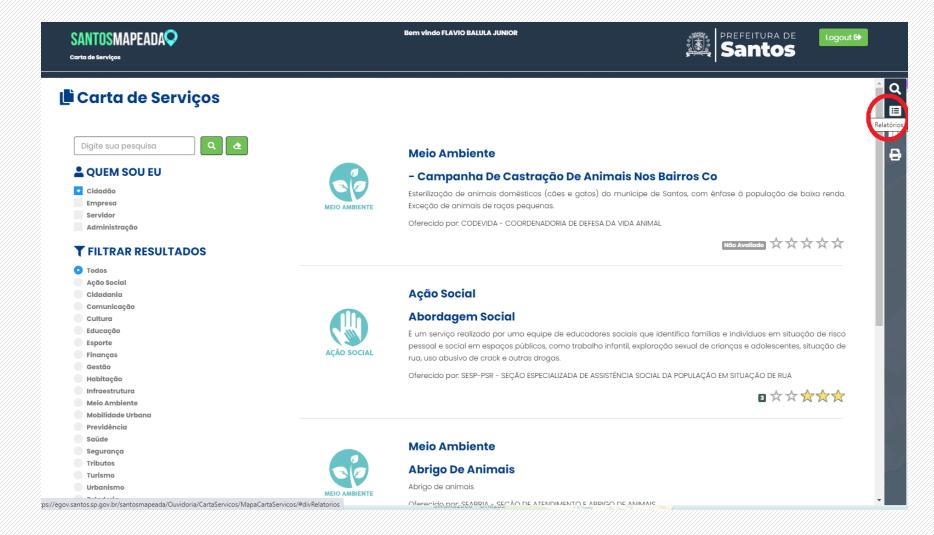




Ouvidoria, Transparência e Controle -OTC

CARTA DE SERVIÇOS

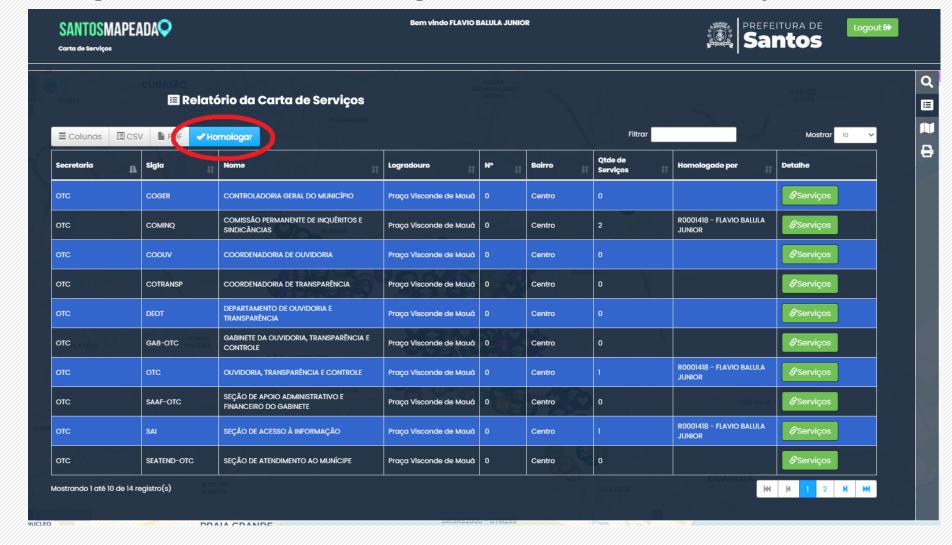
Clicar no botão "Relatórios"





CARTA DE SERVIÇOS

Dirigentes devem homologar clicando no botão específico

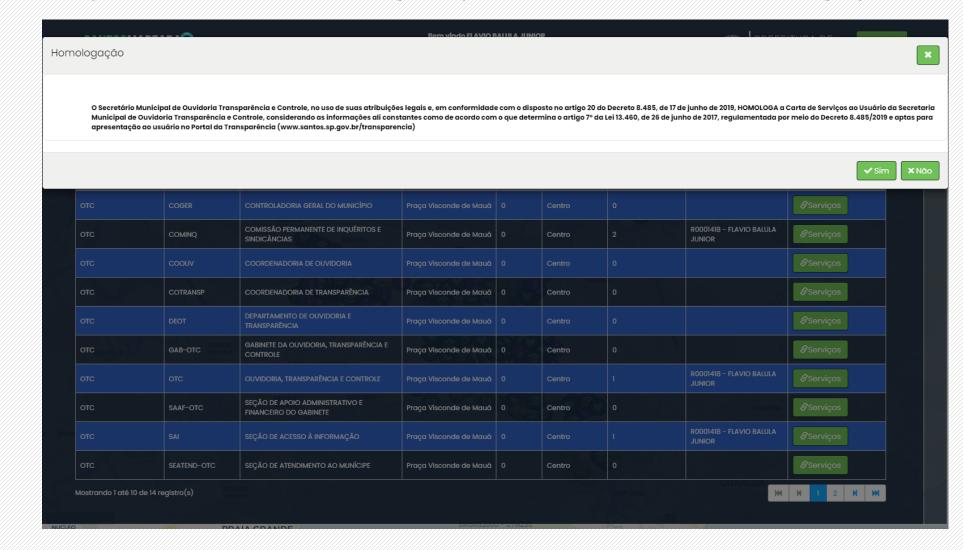




Ouvidoria, Transparência e Controle -OTC

CARTA DE SERVIÇOS

Aparecerá uma mensagem para confirmar a homologação





CONTATO

DEPARTAMENTO DE OUVIDORIA E TRANSPARÊNCIA OUVIDORIA, TRANSPARÊNCIA E CONTROLE - OTC

Flávio Balula **Tel:** 3201-5728 RAMAL 5728

E-mail: cartaservicos@santos.sp.gov.br