



UNIVERSIDADE FEDERAL DE SERGIPE
PRÓ-REITORIA DE PÓS-GRADUAÇÃO E PESQUISA
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

Ofício nº 01/2022/DRSS/PROFIAP/UFS

À Reitoria do Instituto Federal de Sergipe

Assunto: Encaminhamento de Produto Técnico - Guia Simplificado para Atualização da Carta de Serviços ao Usuário do Instituto Federal de Sergipe.

Pelo presente, encaminhamos em anexo o **Guia Simplificado para Atualização da Carta de Serviços ao Usuário do Instituto Federal de Sergipe**, que se trata do produto técnico resultado da dissertação intitulada **Análise do Processo de Transformação Digital do Instituto Federal de Sergipe sob o Enfoque da Carta de Serviços ao Usuário**, apresentada e aprovada em 24/01/2022, para conclusão do Mestrado Profissional em Administração Pública em Rede Nacional - PROFIAP, da Universidade Federal de Sergipe, pelo egresso Diego Rodrigues da Silva Santos.

Atenciosamente,



Diego Rodrigues da Silva Santos
Egresso do PROFIAP/UFS

Aracaju, 28 de março de 2022.

Instituto Federal de Sergipe - IFS
REITORIA

Recebi em: 29 / 03 / 2022 às 10:00h

AM.

Assinatura (legível ou carimbo)

JOÃO DE JESUS BARBOSA
SIAPE: 1423328
Reitoria - IFS

INSTITUTO FEDERAL DE SERGIPE

OUVIDORIA

**GUIA SIMPLIFICADO PARA ATUALIZAÇÃO DA CARTA DE SERVIÇOS AO
USUÁRIO DO INSTITUTO FEDERAL DE SERGIPE**

Versão 1.0

2022

Sumário

Apresentação	3
O que é “serviço” e como identificá-lo?.....	3
O que é uma Carta de Serviços ao Usuário?	4
Quais são os Direitos Básicos dos Usuários de Serviços Públicos?.....	4
O que observar na construção da Carta de Serviços?.....	5
Etapa I: Identificação dos serviços.	5
Etapa II: Identificação as expectativas do usuário.....	6
Etapa III: Construção efetiva da nova Carta de Serviços ao Usuário.....	6
O que fazer após a construção da Carta de Serviços?	8
Divulgação e atualização	8
O que observar no caso do IFS?	9
Referências	13
Elementos Essenciais da Carta de Serviços do IFS x Ação recomendada	14
Checklist de atualização da Carta de Serviços ao Usuário	15

Apresentação

Este Guia Simplificado para Atualização da Carta de Serviços ao Usuários do Instituto Federal de Sergipe é uma ferramenta elaborada pela Ouvidoria com a finalidade de possibilitar que os gestores se apropriem de conceitos e elementos necessários à divulgação dos serviços públicos ofertados pela instituição à sociedade.

Em razão da diversidade de características pessoais e profissionais daqueles que poderão atuar nesta ação, a linguagem adotada será objetiva, tentando se afastar dos tecnicismos próprios da burocracia estatal, inobstante fato de que todo o conteúdo está correlacionado com a legislação mais atualizada sobre o tema.

O que é “serviço” e como identificá-lo?

Na seara pública, serviço pode ser compreendido como a atividade administrativa ou de prestação direta ou indireta de bens ou serviços à população, exercida por órgão ou entidade da administração pública, devendo essa atividade fazer parte da missão do órgão ou entidade, ou seja, ser a razão de sua própria existência.

Para identificação de um serviço, deve-se responder às seguintes questões sobre a **atividade** desenvolvida:

I. Está relacionada a uma atividade finalística da instituição?

Sim, se as atividades desenvolvidas estiverem claramente alinhadas com os objetivos da instituição. Exemplificando, em uma instituição de ensino, pode-se dizer que sua finalidade é promover a educação e para a consecução deste objetivo, a oferta de vagas por meio de processo seletivo e a sua forma de materialização, ou seja, o serviço prestado.

Deste modo, as atividades de apoio administrativo, de prestação de informações ao cidadão, de planejamento, monitoramento e controle, não são serviços públicos, mas embora muito relevantes para o desempenho institucional à oferta dos serviços propriamente ditos.

II. Se propõe ao atendimento de um beneficiário final?

Sim, se atividade envolve interação direta, presencial ou não, com o usuário, a fim de atender a uma demanda externa específica postulada por ele, ela deve ser compreendida como um serviço.

III. Há procedimento formalizado para a execução da atividade que será desenvolvida para o atendimento da demanda do usuário?

Sim, se a atividade deve estar relacionada a um processo formal, por meio do qual o usuário formula, presencialmente ou não, solicitação para atendimento de uma necessidade que possui ou para cumprimento de uma obrigação junto à instituição.

IV. Há uma entrega final, útil ao atendimento da demanda do usuário, ou apenas integra parte de um processo?

Sim, exemplificando, tem-se que a simples tarefa de agendamento não compreende um serviço em si, mas apenas parte dele, não se constituindo na entrega final.

Logo, estas quatro perguntas serão determinantes para a elaboração das Cartas de Serviços pois, apenas atividades que tragam respostas positivas para todas as 4 (quatro) perguntas é deverão ser relacionadas como serviço.

O que é uma Carta de Serviços ao Usuário?

Considerando o serviço público, uma Carta de Serviços ao Usuário pode ser compreendida como um documento disponibilizado, em meio físico ou digital, em que a entidade insere suas informações básicas e lista todos os serviços públicos por ela prestados, indicando o público-alvo, as etapas, prazos, os locais, horários, meios de acesso etc., além de informar sobre os compromissos de atendimento estabelecidos.

A Carta de Serviços constitui um compromisso firme entre a administração pública e os cidadãos a quem serve, na medida em reduz a diferença entre os serviços prestados e os esperados, permitindo à organização orientar o seu processo para a satisfação do cidadão e ajudá-la a fazer mudanças aprimorar seus processos de trabalho e a qualidade dos serviços prestados, por meio de indicadores de desempenho que serão utilizados para controle e monitoramento.

Como principais objetivos de Carta de Serviços é possível elencar o aprimoramento da capacidade das organizações públicas para fornecerem os serviços almejados pelos cidadãos e o proporcionar autonomia ao cidadão, divulgando seus direitos e as condições de seu exercício, possibilitando a realização do controle social.

Quais são os Direitos Básicos dos Usuários de Serviços Públicos?

O Código de Defesa dos Usuário de Serviços Públicos elenca alguns direitos básico dos cidadãos, dentre os quais pode-se apontar:

- a) Participar do acompanhamento da prestação e na avaliação dos serviços;
- b) Obter e utilizar os serviços com liberdade de escolha entre os meios oferecidos e sem discriminação;
- c) Acessar e obter informações relativas à sua pessoa constantes de registros ou bancos de dados;
- d) Direito à proteção de suas informações pessoais;
- e) Obter e informações precisas e de fácil acesso nos locais de prestação do serviço, assim como sua disponibilização na internet.

O que observar na construção da Carta de Serviços?

A construção de uma Carta de Serviços ao usuário, ou sua atualização, pode ser dividida em etapas, que serão acompanhadas de maneira coordenada, no caso do IFS, pela Ouvidoria. Essa divisão e acompanhamento facilitarão o trabalho da equipe responsável pela ação em casa unidade administrativa.

Etapas I: Identificação dos serviços.

Inicialmente, cada unidade administrativa deverá designar um responsável pela interlocução entre a coordenação da Ouvidoria e a equipe responsável pela tarefa, sendo preferível a indicação de um servidor, dotado de certa autonomia. Porém, nada impede que que esse papel seja atribuído a um bolsista, estagiário ou colaborador terceirizado.

Nesta etapa, a equipe deverá:

- a) Fazer uma listagem de todas as atividades realizadas pela unidade;
- b) Identificar quais delas são serviços públicos e quais não são;
- c) Mapear o passo-a-passo de cada serviço público encontrado, desde a requisição até a entrega final.

É recomendável, para situações em que a unidade administrativa possua muitos serviços prestados, que se elejam os principais, entre 5 (cinco) ou 10 (dez), segundo o critério de número de requisições nos últimos 12 (doze) meses.

Etapa II: Identificação as expectativas do usuário

Neste ponto, é importante descobrir o que o usuário espera do serviço prestado, pois todo serviço existe para atender uma demanda, uma necessidade ou expectativa, logo ele deve ser prestado se houver alguém disposto a recebê-lo, caso contrário ele se torna inútil.

Assim, deve-se avaliar os seguintes aspectos para construir uma Carta de Serviços que atinja seus objetivos, tais como:

- a) A precisa identificação do público-alvo, uma vez que a efetividade de um serviço está diretamente relacionada ao conhecimento desse fator;
- b) A verificação da satisfação geral dos usuários dos serviços atualmente prestados ao final do processo. Normalmente os usuários têm suas necessidades integralmente atendidas?
- c) A identificação de situações não previstas no curso da prestação dos serviços e eventuais medidas corretivas adotadas, evitando uma experiência negativa por parte do usuário.
- d) Levantamento de medidas a serem adotadas em caso de indisponibilidade na prestação regular ao serviço ofertado.

Etapa III: Construção efetiva da nova Carta de Serviços ao Usuário

A construção da carta passa por elementos que são obrigatórios, tais como:

- Para o órgão e/ou unidade administrativa:

- a) Nome completo e sigla;
- b) Endereço da sede e demais prédios;
- c) Finalidades e competências legais;
- d) Relação de serviços prestados.

- Para cada serviço relacionado:

- a) Nome do serviço ofertado e sua breve descrição;

- b) Públicos-alvo;
- c) Canais de relacionamento e atendimento ao público;
- d) Locais, horários e informações necessárias para acessar o serviço;
- e) Requisitos, documentos necessários e custos, quando houver, para obter o serviço;
- f) As etapas e respectivos prazos para a prestação do serviço;
- g) Horário de atendimento;
- h) Procedimento alternativo ao principal, quando o principal estiver indisponível;
- i) Padrões de qualidade, especialmente no atendimento ao público;
- j) Forma de prestação dos serviços (presencial, telefone, internet).

Além, destes itens, o órgão deve definir e detalhar em sua Carta de Serviços ao Usuário os compromissos e padrões de qualidade do atendimento quando da prestação de serviços aos usuários relativos, no mínimo, aos seguintes aspectos:

- a) prioridades de atendimento: indicar as situações que devem ter atendimento prioritário.
- b) previsão de tempo de espera para atendimento: deve ser uma estimativa real e razoável, com base nas complexidades de cada serviço.
- c) mecanismos de comunicação com os usuários: preferencialmente meios que possibilitem comunicação a distância, como telefone e correio eletrônico.
- d) procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários.
- e) mecanismos de consulta, por parte dos usuários, acerca do andamento do serviço solicitado e de eventual manifestação: sugere-se a utilização de sistemas digitais, via web, para a realização de consulta e interação.

É importante que aqueles estejam desenvolvendo a atividade de atualização da Carta de Serviços ao Usuário se coloque na posição do beneficiário do serviço prestado, buscando compreender suas necessidades, aquilo é importante constar na Carta para ele, bem como transmitir da forma mais clara e compreensível possível estas informações.

Deve-se buscar escrever parágrafos curtos e não se alongar em um raciocínio, evitando-se que o usuário se disperse da ideia central da informação a ser transmitida. Portanto, seja objetivo e evite floreios na descrição do serviço. Além disso, busque utilizar de títulos e subtítulos para separar os assuntos, de preferência de modo a chamar atenção do leitor, como no exemplo a seguir.

Nome do serviço
O que é?
Quem pode utilizar?
Como posso acessar o serviço?
Quais documentos preciso?
Quanto tempo leva?
Quem tem atendimento prioritário?
O órgão possui equipamentos de acessibilidade?
Como posso tirar minhas dúvidas?

Tenha-se em vista que os usuários de qualquer serviço sempre buscam:

- a) Obter o serviço de modo rápido e sem contratempos
- b) Receber todas as informações necessárias antes do início do processo
- c) Confiança na informação, sem duplicidade ou ambiguidades
- d) Compromissos objetivos e bem definidos

O que fazer após a construção da Carta de Serviços?

Divulgação e atualização

Após a sua finalização, a Carta de Serviços ao Usuário deverá estar disponível para os potenciais beneficiários a qualquer momento, através da divulgação em todos os canais de comunicação e relacionamento do IFS, inclusive aqueles de atendimento ao público, por meio de cópias impressas. Além disso, os serviços disponibilizados após a atualização, deverá ser cadastrados no **Portal “Gov.BR”**¹.

Ainda, é necessário que seja criado ícone ou *link* específico da Carta de Serviços ao Usuário na página principal do órgão (www.ifs.edu.br), possibilitando a visualização de seu conteúdo no navegador ou mesmo o *download* integral do documento.

¹ [Guia de Edição de Serviços do Portal Gov.br](#)

A Carta de Serviços ao Usuário é um instrumento de permanente construção, devendo ser revista periodicamente, ao que se recomenda um período mínimo de 12 (doze) meses ou sempre que houver alteração em algum serviço ou em seus padrões de qualidade.

O que observar no caso do IFS?

Deve-se evitar divagações e remissões excessivas à legislação ou às estruturas formais da organização, optando-se por mencionar, de maneira clara e objetiva, o seguinte:

- O nome do serviço
- Um breve resumo sobre o que se espera deste serviço
- Quem pode obter o serviço
- Quais os meios disponíveis de acesso (presencial/virtual) ao serviço
- Quais os documentos devem ser juntados à solicitação
- A descrição das etapas e seus respectivos prazos
- O prazo máximo para tramitação da solicitação do serviço
- Formas de contato
- Se há necessidade de pagamento de taxas ou não
- Fundamentação legal/normativa inerente ao serviço

Na prática, EVITE:

A Carta de Serviços ao cidadão, elaborada pelo Instituto Federal de Sergipe, visa informar os serviços prestados pelo instituto à sociedade, as formas de acesso a esses serviços, bem como os padrões de qualidade do atendimento. Instituída pelo Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão, no Programa Nacional de Gestão Pública e Desburocratização – GESPÚBLICA, [Decreto nº 6.932](#), de 11 de agosto de 2009, a carta utiliza linguagem simples e compreensível, tornando o compartilhamento das informações um processo descomplicado e transparente.

A Carta de Serviços do Instituto Federal de Sergipe – IFS tem como finalidades:

- Estabelecer compromissos públicos com padrões de qualidade na realização de suas atividades, especialmente de prestação dos serviços e atendimento ao cidadão e ao mercado;
- Estimular o controle social mediante a adoção de mecanismos que possibilitem a manifestação e a participação efetiva dos usuários na definição e avaliação de padrões de atendimento dos serviços prestados;
- Garantir o direito do cidadão de receber serviços em conformidade com padrões de qualidade estabelecidos na Carta, a partir de métodos de aferição direta das expectativas sociais;
- Propiciar a avaliação contínua da gestão e o monitoramento interno e externo do desempenho institucional mediante a utilização de indicadores;
- Divulgar amplamente os serviços prestados pelo instituto com os seus compromissos de atendimento para que sejam conhecidos pela sociedade;
- Fortalecer a confiança e a credibilidade da sociedade na administração pública, relativamente a sua competência de bem atender as necessidades fundamentais ordenadas na Constituição Federal.

A Carta é um instrumento de gestão pública democrática voltada para resultados, e, como tal, atende os requisitos de excelência em gestão pública. Esse documento contempla os serviços prestados, estrutura organizacional, formas de ingresso e todas as informações relevantes para empoderar a sociedade de informações básicas sobre o Instituto Federal de Sergipe – IFS.

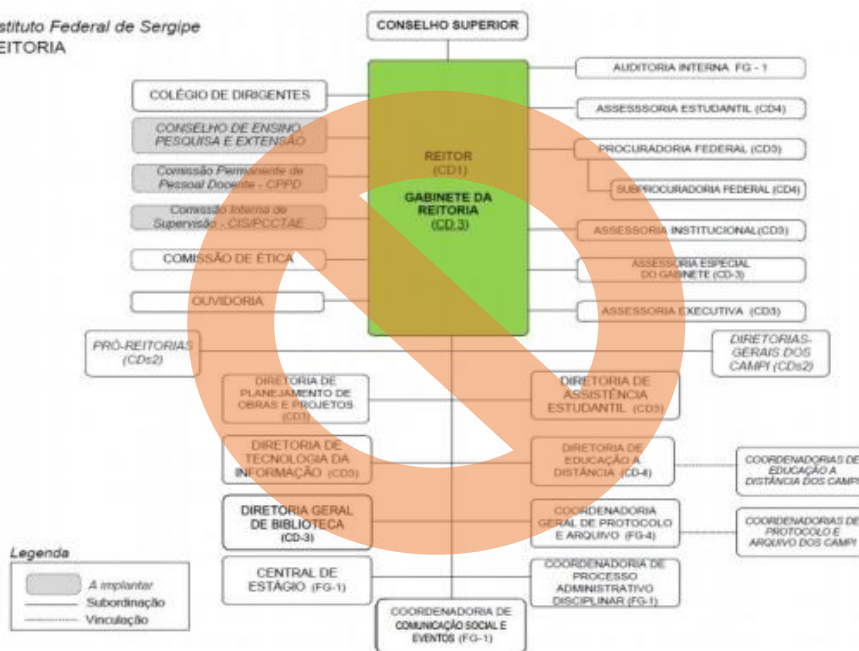
ESTRUTURA ORGANIZACIONAL

A estrutura organizacional do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Sergipe buscou adequar-se aos dispositivos regulamentados pelo Ministério da Educação. O instituto implementou uma estrutura organizacional de gestão escolar em conformidade com seu Estatuto, regulamentando competências e atribuições no Regimento Geral do IFS e no de seus Campi. O IFS possui a seguinte estrutura:

- I. Órgãos Colegiados
 - Conselho Superior;
 - o Auditoria Interna.
 - Colégio de Dirigentes;
 - Conselho de Ensino, Pesquisa e Extensão.
- II. Órgãos Executivos
 - a) Reitoria:
 - Gabinete
 - b) Pró-Reitorias:
 - Pró-Reitoria de Ensino – PROEN;
 - Pró-Reitoria de Pesquisa e Extensão – PROPEX;
 - Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas – PROGEP;
 - Pró-Reitoria de Administração – PROAD;
 - Pró-Reitoria de Desenvolvimento Institucional – PRODIN.
 - c) Diretorias Sistêmicas:
 - Diretoria de Tecnologia da Informação – DTI;
 - Diretoria de Assuntos Estudantis – DIAE;
 - Diretoria de Planejamento de Obras e Projetos – DIPOP;
 - Diretoria Geral de Biblioteca – DGB.
 - d) Campi
- III. Órgãos Representativos
 - Comissão de Ética;
 - Coordenadoria de Processo Administrativo Disciplinar – CPAD;
 - Comissão Permanente de Pessoal Docente – CPPD;
 - Ouvidoria;
 - DCE.

ORGANOGRAMA

Instituto Federal de Sergipe
REITORIA



ÓRGÃOS COLEGIADOS

CONSELHO SUPERIOR

O Conselho Superior é o órgão máximo do Instituto Federal de Sergipe, possui caráter consultivo e deliberativo. O Conselho reunir-se-á, ordinariamente, a cada 02 (dois) meses e, extraordinariamente, quando convocado por seu Presidente ou por 2/3 (dois terços) de seus membros.

Principais Competências:

- Aprovar as diretrizes para atuação do Instituto Federal e zelar pela execução de sua política educacional;
- Deflagrar, aprovar as normas e coordenar o processo de consulta à comunidade escolar para escolha do Reitor do Instituto Federal e dos Diretores-Gerais dos Campi, em consonância com o estabelecido nos artigos 12 e 13 da Lei nº. 11.892/2008;
- Aprovar os planos de desenvolvimento institucional e de ação e apreciar a proposta orçamentária anual, bem como aprovar o projeto político-pedagógico, a organização didática, regulamentos internos e normas disciplinares;
- Autorizar a criação e a alteração curricular de cursos de graduação e pós-graduação no âmbito do Instituto Federal, bem como o registro de diplomas e extinção de cursos técnicos, de graduação e pós-graduação no âmbito do Instituto Federal;
- Aprovar a estrutura administrativa e o regimento geral do Instituto Federal, observados os parâmetros definidos pelo Governo Federal e legislação específica;
- Aprovar as normas disciplinadoras quanto ao dimensionamento, à lotação, ao ingresso, ao regime de trabalho, à progressão funcional, à avaliação e à qualificação dos servidores do Instituto Federal.

Informações Gerais:

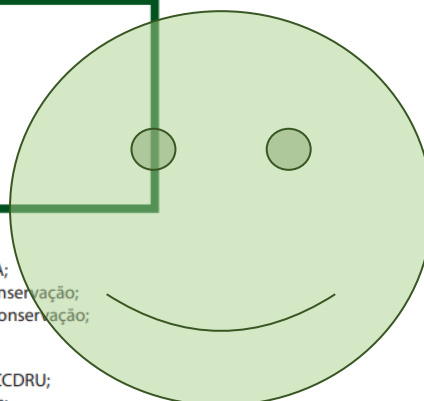
	Presidente:	[REDAZIDA]
	Secretária:	[REDAZIDA]
	E-mail:	reitoria@ifs.edu.br
	Horário:	08h às 12h - das 14h às 18h
	Telefone:	+55 (79) 3711-1400
	Site:	http://www.ifs.edu.br/orgaos-superiores/conselho-superior/
	Agenda:	Calendário das reuniões ordinárias em 2015

Dê preferência a:



Serviços

- Autorização para Licenciamento Ambiental - ALA;
- Autorização de Uso Público nas Unidades de Conservação;
- Visitação e Turismo Ecológico nas Unidades de Conservação;
- Cadastro de Famílias;
- Perfil de Família Beneficiária;
- Contrato de Concessão de Direito Real de Uso - CCDRU;
- Produção e Uso Sustentável de Recursos Naturais;
- Ouvidoria;
- Sistema Eletrônico de Informação ao Cidadão - e-SIC;
- Criação e Gestão de Reserva Particular do Patrimônio Natural - RPPN;
- Educação Ambiental;
- Programa de Capacitação, Seleção e Contratação de Brigadistas de Prevenção e Combate a Incêndios Florestais;
- Programa de Voluntariado;
- Sisbio – Sistema de Autorização e Informação em Biodiversidade;
- PortalBio - Portal da Biodiversidade;
- Defesa Administrativa Contra Auto de Infração;
- Desapropriação de Imóveis Rurais (sobrepostos à Unidades de Conservação federais);
- Doação de Imóveis Rurais (sobrepostos à Unidades de Conservação federais para fins de compensação de Reserva Legal); e
- Fornecimento de dados Geoestatísticos e Espaciais.



Identificação do Serviço

Autorização para Licenciamento Ambiental - ALA

Finalidade

O Licenciamento Ambiental é um procedimento administrativo destinado a conciliar o desenvolvimento econômico do país com a conservação da natureza. Assim, os empreendimentos de significativo impacto ambiental (com EIA/RIMA) que venham a impactar unidades de conservação federais ou suas zonas de amortecimento, assim como atividades previstas no artigo 46 da Lei 9.985, de 18 de julho de 2000, não sujeitos à EIA/RIMA, serão autorizados pelo Instituto Chico Mendes.

Público-alvo

Órgãos licenciadores.

Documentos necessários

A documentação para iniciar o processo de autorização do ICMBio deve ser primeiro encaminhada aos órgãos de meio ambiente pelos empreendedores, que instruirão processos de licenciamento ambiental, somente após o ICMBio receber a demanda do órgão licenciador é que ele se manifestará.

Previsão legal

Resolução Conama nº 428/2010; Lei Complementar nº 140/2011; Resolução Conama nº 237/97; Instrução Normativa ICMBio nº 7/2014; Lei 9.985, de 18 de julho de 2000, Instrução Normativa Conjunta Nº 8/2019/ICMBio/Ibama, de 27 de setembro de 2019.

Forma de acesso ao serviço

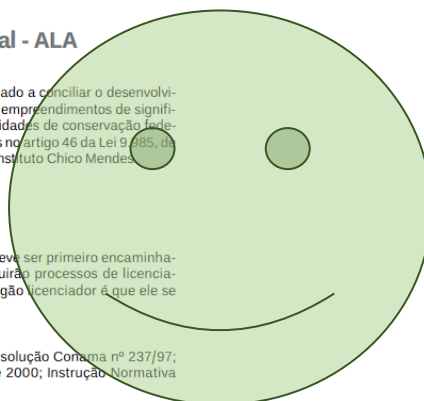
O interessado deverá abrir solicitação no órgão licenciador referente ao licenciamento ambiental. No caso de empreendimentos de significativo impacto ambiental (com EIA/RIMA) que venham a impactar unidades de conservação federais ou suas zonas de amortecimento, assim como atividades previstas no artigo 46 da Lei 9.985, de 18 de julho de 2000, não sujeitos à EIA/RIMA, a demanda será encaminhada pelo órgão licenciador, ao ICMBio. A depender da etapa do processo de licenciamento em que o ICMBio irá se manifestar, os órgãos ambientais licenciadores encaminharão para apreciação do Instituto: 1) o Termo de Referência para elaboração dos estudos ambientais; e/ou 2) os estudos ambientais quanto aos impactos ambientais aos atributos protegidos da unidade de conservação.

Local de acesso ao serviço

Coordenação Geral de Avaliação de Impactos – ICMBio Sede
Telefone: (61) 2028-9065 e 2028-9520
E-mail: cgimp@icmbio.gov.br ou Coordenações Regionais.

Prazo para atendimento do serviço

O prazo de manifestação é de 60 dias, conforme estabelece a Instrução Normativa ICMBio nº 7/2014.



¹ A Instrução Normativa ICMBio nº 7/2014 está disponível em:
http://www.icmbio.gov.br/portal/images/stories/o-que-somos/IN_07_Licenciamento.pdf

Referências

BRASIL. Decreto nº 9.094/2017. Brasília, 2017.

_____. Lei nº 13.460/2017. Brasília, 2017.

_____. Ministério do Planejamento. **Carta de Serviços ao Cidadão: Guia Metodológico**. Brasília, 2014.

SANTOS, D. R. S. **Análise do processo de transformação digital do Instituto Federal de Sergipe sob o enfoque da carta de serviços ao usuário**. São Cristóvão, 2022.

Elementos Essenciais da Carta de Serviços do IFS x Ação recomendada

Elemento Essencial	Ação recomendada
Rol de serviços prestados	Iniciar a Carta indicando o rol dos principais serviços ofertados pelo IFS
Requisitos de acesso ao serviço	No detalhamento do serviço, indicar todos os elementos que sejam fundamentais para sua prestação, como o público-alvo, rol de documentos que devem ser juntados, o pagamento de taxa, etc.
Etapas para processamento do serviço	Indicar as etapas para consecução do serviço, sua duração estimada e o responsável pela tarefa.
Prazo máximo para prestação do serviço	Indicar, de maneira clara, o prazo máximo de duração de todo o processo.
Forma de prestação do serviço	Informar se o serviço pode ser obtido à distância ou presencial.
Local e forma de acesso ao serviço	Informar o ambiente de acesso, se físico ou virtual.
Prioridades de atendimento	Informar as pessoas que possuem prioridade no atendimento da solicitação.
Previsão de tempo de espera	Indicar tempo médio de espera, baseado em processos semelhantes.
Prazo para a realização dos serviços	Após o deferimento do pedido, deve-se informar em quanto tempo o usuário poderá fruir do serviço.
Mecanismos de comunicação	Indicar o meio (presencial, carta, telefone, e-mail, etc.) que a instituição entrará em contato com o usuário e vice-versa.
Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários	Indicar o meio (presencial, carta, telefone, e-mail, etc.) de interação entre a instituição e o usuário durante o curso do processo.
Etapas esperadas para a realização dos serviços, incluídas a estimativas de prazos	Indicar as etapas para consecução do serviço, sua duração estimada e o responsável pela tarefa.
Mecanismos de consulta, por parte dos usuários, acerca do andamento do serviço	Informar o meio (presencial, carta, telefone, e-mail, etc.) para obtenção de informações pelo usuário.
Tratamento a ser dispensado aos usuários quando do atendimento	Indicar o modo de tratamento que o usuário poderá esperar quando da busca de determinado serviço.
Elementos básicos para o sistema de sinalização visual das unidades de atendimento	Informar se há placas indicativas de movimentação no prédio quando da prestação presencial.
Condições mínimas a serem observadas pelas unidades de atendimento, em especial no que se refere à acessibilidade, à limpeza e ao conforto	Informar sobre a existência ou não de equipamentos de acessibilidade e conforto, além do aspecto de higiene que deve ser esperado pelo usuário.
Procedimentos para atendimento quando o sistema informatizado se encontrar indisponível	Indicar os meios para acessar o serviço ou obter informações quando o sistema informatizado se encontrar indisponível.
Procedimentos específicos quando se tratar de ato de liberação (ex.: alvará)	Verificar a aplicação conforme o caso.

Fonte: Elaborado pelo Autor.

Checklist de atualização da Carta de Serviços ao Usuário

Item	S	N
Há identificação do órgão ou unidade administrativa?		
Há registro do endereço do órgão, incluindo sede e demais prédios?		
Há registro sobre as finalidades e competências do órgão?		
Houve designação de servidor pela unidade administrativa responsável por conduzir o processo internamente?		
Foram listadas as atividades realizadas pela unidade administrativa?		
Foram identificadas as atividades de que configuram como serviço?		
Os serviços identificados foram devidamente mapeados?		
Foi definido o rol dos principais serviços prestados pela unidade que deverão constar na Carta de Serviços ao Usuário?		
Foram identificados o público-alvo para cada serviço?		
Foram definidos os requisitos de acesso de cada serviço?		
Foram definidas as etapas e seus respectivos prazos para processamento de cada serviços?		
Foi definido o prazo máximo para prestação de cada serviço?		
Foram definidas as formas de prestação de cada serviço?		
Foram definidas as prioridades de atendimento?		
Foi definido a previsão de tempo de espera?		
Foram definidos os mecanismos de comunicação com o usuário?		
Foram definidos os procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários?		
Foram definidos os mecanismos de consulta, por parte dos usuários, acerca do andamento do serviço?		
Foi registrado o tratamento a ser dispensado aos usuários quando do atendimento?		
Foram definidos elementos básicos para o sistema de sinalização visual das unidades de atendimento presencial?		

Foram estabelecidas condições mínimas a serem observadas pelas unidades de atendimento presencial, em especial no que se refere à acessibilidade, à limpeza e ao conforto?		
Foram definidos procedimentos para atendimento quando o sistema informatizado se encontrar indisponível?		
Foram definidos procedimentos específicos quando se tratar de ato de liberação (ex.: alvará) ou urgência?		
A Carta de Serviços ao Usuário está disponível na página inicial da instituição por meio de ícone ou <i>link</i> específico?		
A Carta de Serviços ao Usuário está disponível em meio impresso nas unidades administrativas de atendimento presencial?		
Os serviços disponibilizados na Carta de Serviços ao Usuário estão cadastrados no Portal “Gov.Br”?		
A Carta de Serviços ao Usuário passou por atualização nos últimos 12 (doze) meses?		

Local, data.

Assinatura do responsável pela checagem