

E-BOOK

CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO



EM ATENDIMENTO
A LEI N.º:

13.460



assesi.®



CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO:

FERRAMENTA DE PROTEÇÃO E DEFESA DOS
DIREITOS DO USUÁRIO DO SERVIÇO PÚBLICO.

A carta de serviços ao cidadão foi instituída pela Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017 e permite que os cidadãos e servidores do Setor Público acompanhem o real desempenho das instituições no cumprimento dos compromissos que o órgão ou entidade assumiu. O documento é uma ferramenta de transparência e visibilidade da gestão do serviço público em que a instituição se compromete em observar os padrões de qualidade, eficiência e eficácia das atividades que são oferecidas ao seu público-alvo e, portanto, contribui para o aumento da confiança que a sociedade deposita no órgão. Na carta a população consegue se informar acerca dos serviços oferecidos e também encontrar referências de quando, onde, e para quê utilizar os serviços públicos disponibilizados.



EM ATENDIMENTO
A LEI Nº:
13.460



QUAIS OS BENEFÍCIOS DA CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO?

Para o cidadão, funciona como uma ferramenta de transparência das atividades prestadas pelos órgãos públicos e orienta que os serviços prestados se adequem às expectativas e necessidades da população.

Para o cidadão, funciona como uma ferramenta de transparência das atividades prestadas pelos órgãos públicos e orienta que os serviços prestados se adequem às expectativas e necessidades da população. Quando a carta de serviços ao cidadão é disponibilizada de forma correta, a população tem mais condições de exigir e defender os seus direitos e também conhecer seus deveres.

Para os órgãos ou entidades públicas, a carta direciona a instituição para uma gestão por resultados, aumenta a busca pela melhoria contínua dos serviços prestados à população, aproxima a instituição do seu público-alvo e ainda aumenta a confiança e credibilidade perante a sociedade. Mas para potencializar o resultado, é necessário melhorar processos, comprometer os agentes públicos, inovar as formas de atuação institucional, que pode ser tanto por meio da utilização da tecnologia quanto de uma forma diferente de organizar ou gerir um órgão público.

A carta de serviços ao cidadão também beneficia os servidores públicos, pois define com clareza sua rotina de trabalho e quais são os resultados esperados de sua atuação. Além disso, aumenta a importância de suas atividades, pois amplia a visibilidade interna e externa de seu desempenho e ainda cria a possibilidade de reconhecimento institucional pelo seu exercício profissional.



EM ATENDIMENTO
A LEI Nº:
13.460

QUEM DEVE FAZER A CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO?

Recomenda-se que a carta de serviços ao cidadão seja feita por qualquer órgão ou entidade pública que exerça atividades de prestação de serviços públicos direcionados à sociedade, seja na área da saúde, segurança ou educação.

Se você gostou deste artigo sobre a carta de serviços ao cidadão e quer aprender mais sobre gestão pública, acompanhe nossas redes sociais e fique atento aos próximos conteúdos.



EM ATENDIMENTO
A LEI N°:
13.460

**AINDA NÃO ESTÁ
ATENDENDO A LEI?**

**NÓS PODEMOS
TE AJUDAR.**

**ENTRE EM CONTATO CONOSCO
AGORA E SOLICITE UMA
APRESENTAÇÃO.**




EM ATENDIMENTO
A LEI N°:
13.460



assesi®

 @GrupoAssesi  @Assesi

 (85) 3025.2726 / 9 9769.0123

www.assesi.com

