

Prefeitura de São Luís

Secretaria Municipal de
Planejamento e Desenvolvimento

Carta de Serviços ao Cidadão



A Sepian é certificada pelo
Programa de Qualidade no
Serviço Público

Q

A letra **Q**, símbolo do programa de qualidade no serviço público Gespública, pelo qual a Seplan é certificada, figura em todos os seus documentos. É uma alusão à essência e ao compromisso da Secretaria com a qualidade da gestão pública e dos serviços prestados aos cidadãos de São Luís.

APRESENTAÇÃO

A Secretaria Municipal de Planejamento e Desenvolvimento - Seplan, apresenta a sua **CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO**. A finalidade deste documento é levar ao conhecimento dos cidadãos de São Luís os serviços e as atividades desenvolvidas pela Seplan. Através dela divulga seus padrões de atendimento e reafirma seu comprometimento com a excelência na prestação de seus serviços.

A **CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO** atende a uma indicação do Programa Nacional de Gestão Pública e Desburocratização - GESPÚBLICA, adotado pela Seplan, que aponta como uma boa prática a divulgação dos padrões de atendimento ao seu público.

A **CARTA** visa estimular a gestão participativa, uma vez que, ao conhecer as competências da Seplan o cidadão poderá fazer parte do processo de melhoria da organização, dando sugestões e apresentando novas propostas.

Com a difusão de sua **CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO** a Seplan contribui para a visibilidade dos serviços públicos, reforça o compromisso da administração municipal com a qualidade e dá continuidade ao processo de modernização de gestão.

Suely Bedê

Secretária Municipal de
Planejamento e Desenvolvimento

Missão

Planejar, promover e integrar, com os setores público, privado e sociedade civil, as ações de:

- planejamento estratégico;
- orçamento;
- formação e desenvolvimento dos recursos humanos municipais;
- geração de trabalho e renda,

visando o DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL DE SÃO LUÍS.

Visão

ATÉ O FINAL DE 2008

- Ser conhecida pela excelência em planejamento governamental;
- Ser promotora do desenvolvimento sustentável da cidade;
- Ser referência na qualidade da prestação de seus serviços.

Valores

- Comprometimento
- Ética
- Transparência
- Proatividade
- Cooperação
- Inovação
- Foco em Resultado
- Sustentabilidade

Prefeitura de São Luís

Secretaria Municipal de
Planejamento e Desenvolvimento

CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO

SUMÁRIO

Canais de Comunicação com o Usuário.....	06
A Seplan	07
Estrutura Organizacional	08
Atuação da Seplan	10
Alguns Produtos da SEPLAN.....	12
Procedimentos de Atendimento.....	12
Qualidade no Serviço Público.....	14

CANAIS DE COMUNICAÇÃO COM O USUÁRIO

A SEPLAN disponibiliza os seguintes canais de comunicação com o cidadão:

- Caixa de reclamações e/ou sugestões nas recepções.
- Internet: www.saoluis.ma.gov.br/planejamento
- Email: atendimento@seplan.saoluis.ma.gov.br
- Central Telefônica: 3212.3673 / 3212.3674 / 3212.3675 / 3212.3676

Escola Governo e Gestão Municipal: 3217.4003 / 3217.4021

- As correspondências devem ser encaminhadas para os seguintes endereços:

Secretaria Municipal de Planejamento e Desenvolvimento
Rua do Sol, nº. 188 - Centro
CEP: 65020-590
São Luís – Maranhão

Escola de Governo e Gestão Municipal
Rua das Andirobas, 26 – Renascença I
CEP: 65075-040
São Luís – Maranhão

- Todas as correspondências endereçadas aos usuários de nossos serviços devem conter o nome do responsável pelo setor.

A SEPLAN

A Secretaria Municipal de Planejamento e Desenvolvimento foi criada em julho de 2005 para ser o órgão da administração municipal a dar direcionamento político comum ao planejamento e à gestão integrada da cidade. É papel da Seplan garantir que o processo de desenvolvimento de São Luís seja articulado tanto em relação à esfera do Município quanto em relação às esferas do Estado, da região e da Nação.

A Seplan coordena o Sistema Municipal de Planejamento e Orçamento. É responsável pelo desenvolvimento sustentável de São Luís e para isso formula estratégias e implementa políticas de geração de emprego, trabalho, renda e desenvolvimento da produção.

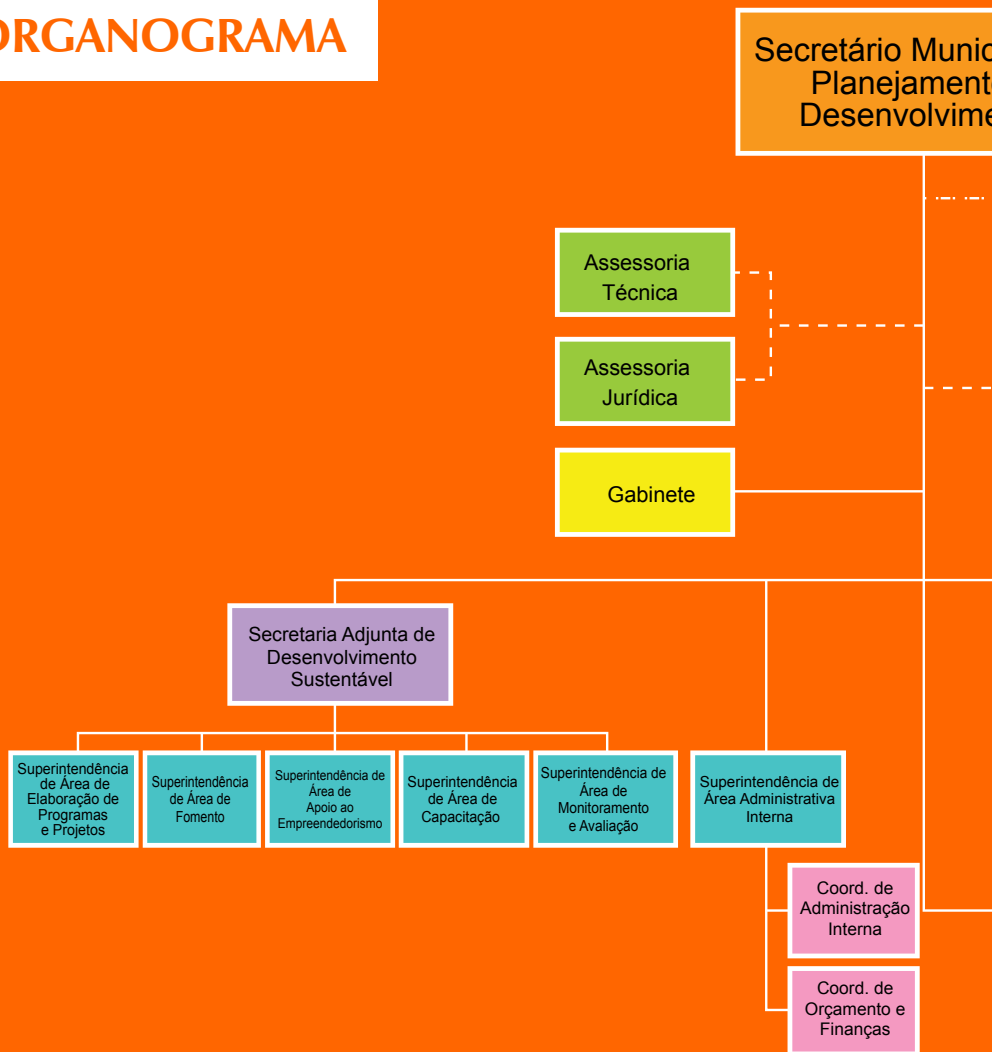
Para garantir a sustentabilidade das ações planejadas e dos serviços da Prefeitura, a Seplan ainda atua na capacitação dos servidores municipais em diversos níveis, habilitando a força de trabalho ao cumprimento de suas funções com excelência.

A Missão, a Visão de futuro e os valores da Seplan retratam a instituição em seus objetivos e compromissos.

Para atender às suas demandas a Secretaria Municipal de Planejamento e Desenvolvimento tem a seguinte estrutura organizacional:

ESTRUTURA ORGANIZACIONAL

ORGANOGRAMA



Principal de
o e
ento

Instituto da
Cidade, Pesquisa e
Planejamento
Urbano
IPPC

Fundação
Municipal de
Patrimônio
Histórico
FUMPH

Assessoria de Eixo
de Desenvolvimento
Institucional

Assessoria de
Eixo de Convênios e
Captação de
Recursos

Assessoria de Eixo
de Desenvolvimento
Ambiental e
Urbano Sustentável

Escritório
de Gerenciamento
de Projetos

Secretaria Adjunta de
Planejamento
e Orçamento

Escola de Governo e
Gestão Municipal

Superintendência de
Área de
Desenvolvimento
e Serviços Públicos

Superintendência de
Área Social

Superintendência
de Área de
Assuntos Fiscais

Superintendência
de Área de
Órgãos de
Governo

Superintendência
de Área de
Planejamento e
Avaliação de
Programas e Projetos
Educaionais

Superintendência
de Área de
Desenvolvimento
de Programas e
Projetos Educaionais

Superintendência
de Área de
Desenvolvimento e
Inovação
Educaional

Coord. de
Informática

Coordenação
Técnica

Coordenação
Operacional

ATUAÇÃO DA SEPLAN

- PLANEJAMENTO

- ✓ Elaboração integrada e supervisão técnica do Sistema Municipal de Planejamento e Orçamento;
- ✓ Projeção, monitoramento e avaliação das despesas e receitas municipais;
- ✓ Controle e acompanhamento da execução orçamentária municipal;
- ✓ Avaliação fiscal sistemática da administração municipal.

- DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL

- ✓ Articulação e implementação das macropolíticas governamentais de:
 - ↳ Desenvolvimento Institucional;
 - ↳ Desenvolvimento Ambiental e Urbano;
 - ↳ Captação de Recursos;
 - ↳ Gerenciamento de Projetos Estratégicos.
- ✓ Promoção da Política Municipal de Geração de Emprego, Trabalho, Renda e Desenvolvimento da Produção.
- ✓ Incentivo ao desenvolvimento sustentável das pequenas atividades produtivas do Município.

- ✓ Coordenar, monitorar e avaliar a Política Municipal de Desenvolvimento Sustentável.
- ✓ Articulação para formação de rede de parcerias com as esferas públicas, a iniciativa privada e a sociedade civil para promoção do desenvolvimento do município.
- FORMAÇÃO E QUALIFICAÇÃO DO SERVIDOR MUNICIPAL
 - ✓ Desenvolvimento da capacidade Governativa do Executivo Municipal.
 - ✓ Formulação e execução das políticas de capacitação, especialização, atualização e aperfeiçoamento dos gestores e servidores municipais, de acordo com as prioridades governamentais.
 - ✓ Desenvolvimento de talentos, habilidades gerenciais, competências e atitudes comportamentais dos servidores e gestores da Prefeitura.
 - ✓ Atualização dos servidores municipais para o adequado atendimento às inovações político-governamentais, gerenciais, científicas e tecnológicas.
 - ✓ Preparação dos recém-concursados para assumir suas funções no município.
 - ✓ Desenvolvimento de pesquisas e de Tecnologias para a gestão do conhecimento.

ALGUNS PRODUTOS DA SEPLAN

- Clube de Oportunidades;
- Projovem;
- Feira da Cidade;
- Rede de Telecentros;
- Fórum de Desenvolvimento Sustentável;
- Mapeamento Socioeconômico de São Luís;
- Projetos de Desenvolvimento Regional Sustentável (DRS)
- Gerenciamento Orçamentário;
- Plano Plurianual;
- Lei de Diretrizes Orçamentárias;
- Lei Orçamentária Anual;
- Rede de Capacitação Municipal;
- Eventos técnicos, científicos, culturais e acadêmicos como cursos, seminários, oficinas, palestras e treinamentos educativos voltados para os servidores municipais.

PROCEDIMENTOS DE ATENDIMENTO

- Os servidores da Seplan se empenham em ajudar o usuário em suas necessidades.
- Os servidores da Seplan são corteses no tratamento dispensado ao usuário.
- Todos os servidores da Seplan são identificados por meio de crachás contendo nome e foto.
- O usuário ao chegar à recepção principal, recebe o crachá de visitante.
- A recepção está apta a fazer o atendimento e a triagem do usuário.
- Têm prioridade de atendimento: gestantes, idosos, pessoas com crianças de colo e portadores de necessidades especiais.

- Os processos são analisados de acordo com a data de entrada no Protocolo.
- As ligações telefônicas são atendidas em até 03 (três) toques.
- No atendimento via telefone, o colaborador procede da seguinte forma: identifica o órgão, cumprimenta de acordo com o horário e se identifica.
- Em caso de solicitações de informações por telefone, quando não for possível dar uma resposta imediata, a ligação deve ser retornada ao usuário posteriormente, uma vez de posse da informação.
- O tempo para o atendimento na Recepção será de no máximo 05 minutos.
- Horário de atendimento ao público:
 - ◆ Sede da Seplan: 13h às 19h, de segunda a quinta-feira, e das 8h às 14h, às sextas-feiras.
 - ◆ Clube de Oportunidades: 13h às 19h de segunda a quinta-feira e 8h às 14h, às sextas-feiras.
 - ◆ Escola de Governo e Gestão Municipal: 8h às 19h, de segunda a sexta-feira.
- As inscrições para os cursos oferecidos pela Escola de Governo e Gestão Municipal deverão ser feitas pela Rede de Capacitação, que tem representação em todos os órgãos da Prefeitura, de acordo com o manual de procedimentos.
- As matrículas nos cursos oferecidos pelo Clube de Oportunidades e Telecentros podem ser feitas na Seplan, em escolas municipais e nos telecentros Trabalho e Renda (consultar endereços no site).

Qualidade no Serviço Público

O programa de qualidade adotado pela Secretaria Municipal de Planejamento e Desenvolvimento – Seplan, é o **Gespública** - Programa Nacional de Gestão Pública e Desburocratização.

Promovido pelo Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão, o Gespública é uma política pública, formulada para a gestão, alicerçada em um modelo de excelência que trata do sistema administrativo das organizações como um todo, contemplando as dimensões técnicas tradicionais, as dimensões sociais e a produção de resultados que agreguem valor à sociedade.

O modelo do programa está constituído por sete elementos integrados que orientam a adoção de práticas de excelência: Liderança, Estratégias e Planos, Cidadãos e Sociedade, Informação e Conhecimento, Pessoas, Processos e Resultados.

O Gespública está calcado em valores que orientam e instrumentalizam a gestão pública para o cumprimento de seu papel de promover o bem-estar da sociedade, gerando benefícios concretos para o País.

Fonte: www.gespublica.gov.br

Tadeu Palácio

Prefeito de São Luís

Suely Bedê

Secretária Municipal de Planejamento e Desenvolvimento

Cursino Moreira

Secretário Adjunto de Planejamento e Orçamento

Lenita Soares

Secretária Adjunta de Desenvolvimento Sustentável

Maria Eugênia Almeida

Diretora da Escola de Governo e Gestão Municipal



Prefeitura de
São Luís

Secretaria Municipal de Planejamento e Desenvolvimento

www.saoluis.ma.gov.br/planejamento