

MINISTÉRIO DO PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E GESTÃO

SECRETARIA DE GESTÃO

INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 1, DE 6 DE JANEIRO DE 2010

Dispõe sobre a elaboração e a publicação de Carta de Serviços ao Cidadão e a aplicação de pesquisas de satisfação do usuário.

O SECRETÁRIO DE GESTÃO DO MINISTÉRIO DO PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E GESTÃO, no uso das atribuições que lhe conferem os artigos 21 e 22 do Decreto no 6.944, de 21 de agosto de 2009, e considerando o disposto no Decreto No 6.932, de 11 de agosto de 2009, resolve:

Art. 1º Orientar os órgãos setoriais e seccionais do Sistema de Organização e Inovação Institucional do Governo Federal SIORG quanto à elaboração de Carta de Serviços ao Cidadão e à aplicação de pesquisas de satisfação junto aos usuários de seus serviços.

Art. 2º A elaboração e a publicação da Carta de Serviços são obrigatórias para todos os órgãos e entidades da administração federal que prestem atendimento direto ao cidadão.

Art. 3º Na Carta de Serviços deverá constar de maneira objetiva e clara todas as informações pertinentes aos serviços oferecidos, as formas de acesso a estes serviços e os respectivos compromissos e padrões de qualidade estabelecidos em relação ao atendimento.

Art. 4º A Carta de Serviços deverá dar conhecimento das competências institucionais da organização e detalhar as seguintes informações:

- a) os serviços oferecidos;
- b) forma de atendimento para a prestação dos serviços (presencial, virtual, telefônico e outros);
- c) locais e contatos para acessar os serviços;
- d) dias e horários de funcionamento dos setores de atendimento;
- e) prioridades no atendimento;
- f) os requisitos, documentos e informações necessários para a obtenção dos serviços;
- g) tempo de espera previsto para o atendimento;
- h) prazos máximos para cumprimento dos serviços e respectivas etapas presentes e futuras ;
- i) mecanismos de consulta acerca das etapas, cumpridas e pendentes;
- j) mecanismos de comunicação com os usuários solicitantes;

- k) procedimentos para atender às reclamações e sugestões;
- l) sinalização e condições para o acesso e circulação de pessoas, principalmente daquelas com dificuldade de locomoção;
- m) procedimentos alternativos para atendimento quando o sistema informatizado se encontrar indisponível; e
- n) outras informações julgadas de interesse dos usuários.

Art. 5º A elaboração das Cartas de Serviços ao Cidadão ocorrerá em articulação com o planejamento estratégico do órgão ou entidade, com mobilização, sensibilização e capacitação dos servidores para sua adequada implementação e desenvolvimento das ferramentas logísticas e de tecnologia da informação.

Art. 6º Os compromissos com o atendimento são referenciais das organizações que deverão ser comunicados aos cidadãos e aos servidores e constituem os padrões de qualidade a serem observados pelos órgãos e entidades públicos no processo de elaboração da Carta de Serviços.

Parágrafo único. Para divulgar os compromissos com o atendimento e seus respectivos padrões de qualidade, os órgãos e entidades deverão utilizar uma linguagem simples e de fácil entendimento para o cidadão, evitando termos técnicos e siglas.

Art. 7º Será estabelecido um sistema de monitoramento e avaliação no órgão ou entidade com relação aos compromissos e padrões de atendimento estabelecidos.

§ 1º Os órgãos e entidades avaliarão o grau de satisfação dos seus usuários com o atendimento e divulgarão anualmente os resultados da avaliação de seu desempenho em relação aos padrões de qualidade do atendimento fixados.

§ 2º O monitoramento e avaliação sistemática por meio de aplicação de pesquisa de satisfação junto aos usuários subsidiarão o aperfeiçoamento contínuo dos compromissos de atendimento estabelecidos na Carta de Serviços.

Art. 8º As metodologias para a elaboração e disseminação da Carta de Serviços ao Cidadão e para aplicação de pesquisa de satisfação por meio do uso do Instrumento Padrão de Pesquisa de Satisfação do Usuário - IPPS são disponibilizadas pelo Programa Nacional de Gestão Pública e Desburocratização - GesPública por meio de manuais específicos que podem ser obtidos no Portal da Gestão Pública: www.gespublica.gov.br.

Art.9º Esta Instrução Normativa entra em vigência na data de sua publicação.

MARCELO VIANA ESTEVÃO DE MORAES