

## EMENTA DE CURSO ON-LINE

1. **Nome do curso:** Elaboração da Carta de Serviços ao Usuário
2. **Objetivo Geral:** O objetivo deste curso é qualificar os participantes na elaboração da Cartas de Serviços ao Usuário do seu órgão ou entidade, de acordo com a Lei Federal 13.460/2017.
3. **Carga Horária:** 16 horas/aula.
4. **Conteúdo Programático:**
  1. Serviços Públicos e Contextualização da Lei Federal 13.460/2017
    - Serviços Públicos;
    - Usuários dos serviços públicos;
    - Lei Federal 13.460/2017;
    - a. Direitos e deveres dos usuários dos serviços públicos;
    - b. Princípios e diretrizes do serviço público e do atendimento ao usuário;
    - c. Carta de Serviços
    - d. Conceito
    - e. Objetivos e funções
    - f. Critérios de qualidade para a oferta de serviços públicos;
    - g. Ouvidorias
    - h. Avaliação de Serviços
      - Regulamentação Estadual para a Lei Federal 13.460/2017.
      - Quadro Geral das Cartas de Serviços em Pernambuco
  2. Identificando e Descrevendo Serviços Públicos para a elaboração de Cartas de Serviço ao Usuário
    - Passo a passo para elaboração da carta de serviços
    - Identificando os serviços de atendimento ao cidadão
    - Conhecendo os usuários dos serviços
    - Descrevendo o serviço
    - Estabelecendo os padrões de qualidade do atendimento
  3. Conhecendo a Plataforma Digital do Cidadão e o ambiente para cadastro e atualização da Carta de Serviços
    - Apresentação da Plataforma Digital do Cidadão
    - Ambiente e ferramentas para elaboração e atualização da Carta de Serviços
      - Acessando o ambiente para elaboração da Carta de Serviços
      - Cadastrando as Cartas de Serviços
      - Publicando as Cartas de Serviços no Portal do Cidadão

- Consulta de serviços no Portal
- 4. Elaboração e Divulgação da Carta de Serviços ao Usuário
  - Metodologia de desenvolvimento da Carta de Serviços nos órgãos
  - Dicas e materiais para a elaboração da Carta de Serviços.
  - Divulgação da Carta de Serviços

## 5. Metodologia:

**Metodologia de Ensino:** As aulas serão baseadas em exposições dialogadas e prática com os aplicativos Microsoft Teams. O curso será realizado com uso da ferramenta Microsoft Teams, uma plataforma unificada de comunicação e colaboração que combina bate-papo, videoconferências, armazenamento de arquivos. O tutor e alunos estarão no mesmo horário na plataforma, sendo a aula transmitida ao vivo e ficando também uma gravação para quem desejar assistir novamente. O aluno terá acesso a apostila também dentro da ferramenta Microsoft Teams.

**Metodologia de Avaliação de Aprendizagem:** Ao término do curso, os alunos serão avaliados na própria ferramenta Microsoft Teams por meio de prova online com 10 (dez) questões, sendo 01 (um) ponto por questão, cuja nota mínima para aprovação do curso é 07 (sete) pontos. A primeira prova estará disponível no 1º dia útil imediatamente posterior ao fim do curso. A segunda prova (opcional e de recuperação de nota) estará disponível no 2º dia útil imediatamente posterior ao fim do curso. A chamada será feita no horário da aula ao vivo por meio de recursos da ferramenta Microsoft Teams.

## 6. Bibliografia:

BRASIL. Constituição da República Federativa do Brasil de 1988. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/constituicao/constituicao.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm)>. Acesso em: 10/02/2020.

BRASIL. Lei n. 13.460, de 26 de junho de 2017. Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.

Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-2018/2017/lei/L13460.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2017/lei/L13460.htm)>. Acesso em: 10 fevereiro 2020.

BRASIL. Decreto n. 9.094, de 17 de julho de 2017. Dispõe sobre a simplificação do atendimento prestado aos usuários dos serviços públicos, ratifica a dispensa do reconhecimento de firma e da autenticação em documentos produzidos no País e institui a Carta de Serviços ao Usuário. Disponível em:

<[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-2018/2017/decreto/D9094.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2017/decreto/D9094.htm)>.

Acesso em: 10 fevereiro 2020.

BRASIL. Decreto n. 9.723, de 11 de março de 2019.

Altera o Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017, o Decreto nº 8.936, de 19 de dezembro de 2016, e o Decreto nº 9.492, de 5 setembro de 2018, para instituir o Cadastro de Pessoas Físicas - CPF. Disponível em:

<[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_Ato2019-](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2019-)

[2022/2019/Decreto/D9723.htm#art1](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2019-2022/2019/Decreto/D9723.htm#art1)>. Acesso em: 10 fevereiro 2020.

BRASIL. Decreto n. 8.936, de 19 de dezembro de 2016. Institui a Plataforma de Cidadania Digital e dispõe sobre a oferta dos serviços públicos digitais, no âmbito dos órgãos e das entidades da administração pública federal direta, autárquica e fundacional.

Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-)

[2018/2016/decreto/D8936.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2016/decreto/D8936.htm)>. Acesso em: 10 fevereiro 2020.

BRASIL, Ministério da Economia, Planejamento, Desenvolvimento e Gestão.

Estratégia de Governança Digital da Administração Pública Federal 2016-19 . Brasília: MP, 2016. Disponível

em:<[http://www.planejamento.gov.br/EGD/arquivos/copy2\\_of\\_RevisodaEstratgiadeGovernanaDigital20152019.pdf/view](http://www.planejamento.gov.br/EGD/arquivos/copy2_of_RevisodaEstratgiadeGovernanaDigital20152019.pdf/view)>. Acesso em 10 de fevereiro de 2020.

BRASIL, Ministério da Economia, Planejamento, Desenvolvimento e Gestão. Guia de identificação de serviços públicos: orientações e carta de serviços. Brasília.. Disponível em: <<http://editor.planejamento.gov.br/cidadania-digital/transformacao/questione>>.

Acesso em: 10/02/2020.

BRASIL. O que é um serviço público., s/d. Disponível em:

<https://www.gov.br/ptbr/guia-de-edicao-de-servicos-do-gov.br/o-que-e-um-servico-publico-de-atendimento>.

ESCOLA NACIONAL DE ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA -Enap. Defesa do Usuário e Simplificação. Brasília, 2020. (Apostila de Curso).

ESCOLA NACIONAL DE ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA -Enap. Catálogo de serviços públicos de atendimento do governo federal. Disponível em:



<<http://repositorio.enap.gov.br/handle/1/3693>>. Acesso em: 10/02/2020.

ESCOLA NACIONAL DE ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA - Enap. Catálogo de serviços públicos de atendimento do governo federal: Instituições Federais de Ensino, Disponível em: <<http://repositorio.enap.gov.br/handle/1/3694>>. Acesso em: 10/02/2020.

OUIDORIA, Lei 13460/2017. Disponível em:

<[www.ouvidorias.gov.br/arquivos/apresentacao-lei-13460.pptx](http://www.ouvidorias.gov.br/arquivos/apresentacao-lei-13460.pptx)>. Acesso em: 01/02/2018.

PERNAMBUCO, LEI Nº 16.420, Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública estadual. Disponível em:

<<https://legis.alepe.pe.gov.br/Paginas/texto.aspx?tiponorma=1&numero=16420&complemento=0&ano=2018&tipo=&url=>>. Acesso em: 10/02/2020.