

Apresentação

O cidadão é e deverá ser sempre o foco da Gestão Pública, que possui pilares, entre outros, da modernização, eficiência, excelência e democratização de seus resultados, assegurando o princípio fundamental constitucional da cidadania.

Em cumprimento à Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos usuários dos serviços públicos da administração pública, a administração municipal se organizou, a partir das diretrizes da Secretaria Municipal de Gestão e Controle, para cumprir a obrigatoriedade advinda com a citada norma: a Carta de Serviços ao Cidadão.

A Carta de Serviços tem por objetivo informar ao cidadão, os serviços prestados pelos órgãos e entidades da Administração Municipal de Campinas, as formas de acesso a esses serviços e os respectivos compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público.

A sua prática implica para a organização um processo de transformação sustentado em princípios fundamentais – participação e comprometimento, informação e transparência, aprendizagem e participação do cidadão.

Esses princípios têm como premissas o foco no cidadão e a melhoria constante na qualidade da prestação de serviços ofertada pelo poder público.

O que é a Carta de Serviços ao Usuário

• Definição

A Carta de Serviços informa ao público quais são os serviços prestados ao cidadão por uma determinada organização pública, especificando padrões de qualidade como tempo de espera para o atendimento, prazos para o provimento dos serviços, orientações quanto aos mecanismos de comunicação com os usuários, procedimentos para acolhimento de sugestões e para o recebimento, atendimento e gestão de reclamações. Já existem Cartas disponíveis em meio físico, com a oferta de cartilhas nos balcões de atendimento, e virtualmente, nas diversas mídias de internet.

Além de ser um poderoso instrumento de cidadania, quanto mais informações disponíveis, mais facilmente o cidadão consegue reivindicar direitos. A Carta de Serviços desencadeia inevitáveis mudanças dentro das organizações públicas, que passam a trabalhar sob a perspectiva de melhoria contínua. Para oferecer serviços de qualidade e sem complicação, muitas vezes essas organizações precisam rever seus processos de trabalho, eliminando etapas desnecessárias e otimizando aquelas de que não se pode prescindir.

A Carta de Serviços ao Cidadão tem por objetivo informar o cidadão dos serviços prestados pelo órgão ou entidade, das formas de acesso a esses serviços e dos respectivos compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público, devendo trazer informações claras e precisas em relação a cada um dos serviços prestados, em especial as relacionadas com: o serviço oferecido; os requisitos, documentos e informações necessários para acessar o serviço; as principais etapas para processamento do serviço; o prazo máximo para a prestação do serviço; a forma de prestação do serviço; a forma de comunicação com o solicitante do serviço; e os locais e formas de acessar o serviço.

• Finalidades da Carta de Serviços ao Cidadão

- a) Estabelecer compromissos públicos com padrões de qualidade na realização de atividades públicas, especialmente de prestação dos serviços e atendimento ao cidadão e ao mercado; b) 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 públicos;
- c) 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; d) Propiciar a avaliação contínua da gestão e o monitoramento interno e externo do desempenho institucional mediante a utilização de indicadores;
- e) Divulgar amplamente os serviços prestados pelos órgãos e entidades públicas com os seus compromissos de atendimento para que sejam conhecidos pela sociedade;
- f) Fortalecer a confiança e a credibilidade da sociedade na administração pública, relativamente à sua competência de bem atender às necessidades fundamentais ordenadas na Constituição Federal.

• Benefícios da Carta de Serviços ao Cidadão

- a) Para o cidadão
 - Clareza sobre a atividade e os serviços prestados pelos órgãos/ entidades;
 - Serviços públicos disponibilizados de forma adequada às necessidades e expectativas dos seus públicos alvos;
 - Cidadãos com maiores condições de exigir e defender seus direitos.
- b) Para o órgão ou entidade pública
 - Direcionamento do órgão/ entidade para a gestão por resultados;
 - Ganho em eficiência: economia de tempo e recursos;
 - Aproximação do órgão ou entidade aos seus públicos alvos e estímulo à gestão participativa;
 - Melhoria contínua da qualidade dos serviços prestados;
 - Confiabilidade e credibilidade à implementação de políticas públicas.
- c) Para o servidor público
 - Maior clareza na definição dos compromissos e resultados esperados da sua atuação, especialmente nos processos de atendimento ao público.
 - Maior significado ao seu trabalho, em função da maior visibilidade interna e externa do seu desempenho;
 - Maiores possibilidades de reconhecimento institucional da qualidade do desempenho

profissional.

Projeto Pedagógico on-line

A Secretaria Municipal de Educação de Campinas disponibiliza acesso público aos Projetos Pedagógicos já homologados de todas as escolas da rede municipal de ensino.

Para visualizar os Projetos Pedagógicos acesse o link
<https://pponlinesme.campinas.sp.gov.br/homologados/>