

## **PROPOSTA DE IMPLANTAÇÃO DO CENSO DE SERVIÇOS NA SECRETARIA MUNICIPAL DE TRÂNSITO, TRANSPORTES E MOBILIDADE DE GOIÂNIA/ GO**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado como parte dos requisitos para obtenção do grau de Especialista em Gestão Pública com Ênfase em Governo Local.

Aluna: Valéria Aparecida de Cássia Ribeiro

Orientadora: Aleksandra Pereira dos Santos

Doutora em Psicologia Social do Trabalho e das Organizações

# **PROPOSTA DE IMPLANTAÇÃO DO CENSO DE SERVIÇOS NA SECRETARIA MUNICIPAL DE TRÂNSITO, TRANSPORTES E MOBILIDADE DE GOIÂNIA/ GO**

Valéria Aparecida de Cássia  
Ribeiro

Escola Nacional de  
Administração Pública -  
ENAP

O presente trabalho vem propor a realização de Censo de Serviços para catalogar os serviços prestados pela Secretaria Municipal de Trânsito, Transporte e Mobilidade - SMT com o propósito de facultar aos cidadãos-usuários informações claras e precisas em relação a cada um dos serviços prestados, além de possibilitar ao órgão identificar suas necessidades e obstáculos encontrados na prestação dos serviços.

Esta proposta está em consonância com a Lei Federal 13.460 de 26 de junho de 2017, onde institui a obrigatoriedade da divulgação da Carta de Serviços ao Usuário na administração pública direta e indireta da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios.

## SUMÁRIO

<b>1. DIAGNOSTICO</b> .....	04
1.1. Definição do problema .....	04
1.2. Contexto/justificativa do problema.....	06
1.3. Metodologia de coleta de dados .....	07
1.4. Localização do Plano de Intervenção.....	08
1.5. Público-Alvo .....	12
1.6. Valor previsto para o projeto .....	12
1.7. Duração do projeto.....	13
<b>2. OBJETIVOS</b> .....	13
<b>3. MARCO TÉCNICO E TEÓRICO</b> .....	13
<b>4. ESCOPO DO PROJETO</b> .....	18
4.1. Estrutura Analítica do Projeto.....	18
4.2. Não escopo do projeto .....	18
4.3. Levantamento de Restrições, Premissas e Riscos .....	18
4.4. Estrutura de gestão e principais atores envolvidos no Projeto .....	20
4.5. Quadro de Trabalho/equipe do projeto.....	21
<b>5. CRONOGRAMA DO PROJETO</b> .....	24
<b>6. ESTRATÉGIA DE MONITORAMENTO E AVALIAÇÃO DO PROJETO</b> .....	24
<b>7. RESULTADO DA PESQUISA</b> .....	25
<b>Considerações Finais</b> .....	34
<b>Referências Bibliográficas</b> .....	36
<b>Anexos</b> .....	38
Anexo A – Censo de Serviços.....	39
Anexo B – Pré-proposta Carta de Serviços.....	45

## 1. DIAGNOSTICO

### 1.1. Definição do problema

A Constituição Federal de 1988 garantiu o direito à informação ao usuário, um direito civil, político e social que veio contribuir para a democracia e a formação de um governo de transparente, conforme Art. 37, §3º, inciso I a III:

“§ 3º A lei disciplinará as formas de participação do usuário na administração pública direta e indireta, regulando especialmente: (Redação dada pela Emenda Constitucional nº 19, de 1998)

I - as reclamações relativas à prestação dos serviços públicos em geral, asseguradas a manutenção de serviços de atendimento ao usuário e a avaliação periódica, externa e interna, da qualidade dos serviços; (Incluído pela Emenda Constitucional nº 19, de 1998)

II - o acesso dos usuários a registros administrativos e a informações sobre atos de governo, observado o disposto no art. 5º, X e XXXIII; (Incluído pela Emenda Constitucional nº 19, de 1998) (Vide Lei nº 12.527, de 2011)

III - a disciplina da representação contra o exercício negligente ou abusivo de cargo, emprego ou função na administração pública”. (Brasil. Constituição 1988)

Em atendimento à Constituição Federal, a Lei 12.527 de 18 de novembro de 2011 veio proporcionar aos cidadãos-usuários maior participação nas ações da administração pública e no processo de construção e desenvolvimento da sociedade brasileira, conforme contextualizada no Art. 7, Incisos I a VII:

“Art. 7º O acesso à informação de que trata esta Lei compreende, entre outros, os direitos de obter:

I - orientação sobre os procedimentos para a consecução de acesso, bem como sobre o local onde poderá ser encontrada ou obtida a informação almejada;

II - informação contida em registros ou documentos, produzidos ou acumulados por seus órgãos ou entidades, recolhidos ou não a arquivos públicos;

III - informação produzida ou custodiada por pessoa física ou entidade privada decorrente de qualquer vínculo com seus órgãos ou entidades, mesmo que esse vínculo já tenha cessado;

IV - informação primária, íntegra, autêntica e atualizada;

V - informação sobre atividades exercidas pelos órgãos e entidades, inclusive as relativas à sua política, organização e serviços;

VI - informação pertinente à administração do patrimônio público, utilização de recursos públicos, licitação, contratos administrativos; e

VII - informação relativa:

a) à implementação, acompanhamento e resultados dos programas, projetos e ações dos órgãos e entidades públicas, bem como metas e indicadores propostos;

b) ao resultado de inspeções, auditorias, prestações e tomadas de contas realizadas pelos órgãos de controle interno e externo, incluindo prestações de contas relativas a exercícios anteriores”. (Brasil. Decreto nº 12.527 de 18 de nov de 2011)

Em 26 de junho de 2017, foi decretada a Lei 13.460, onde dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública e a obrigatoriedade da divulgação da Carta de Serviços ao Usuário para a administração pública direta e indireta da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios (Art. 7, § 1º):

“Art. 7º Os órgãos e entidades abrangidas por esta Lei divulgarão Carta de Serviços ao Usuário.

§ 1º A Carta de Serviços ao Usuário tem por objetivo informar o usuário sobre os serviços prestados pelo órgão ou entidade, as formas de acesso a esses serviços e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público”. (Brasil. Decreto nº 13.460 de 26 de jun de 2017)

Diante da legislação apresentada, verifica-se uma exiguidade nas atenções dadas aos cidadãos-usuários, principalmente, quanto aos serviços não digitalizados. Por isso, trata-se como problemática a falta de informação do cidadão-usuário e do agente público quanto aos serviços prestados na administração pública municipal, particularmente, na Secretaria Municipal de Trânsito, Transporte e Mobilidade - SMT de Goiânia, suas formas de acesso, compromissos e padrões de qualidade no atendimento público e na obrigatoriedade em atender ao Decreto 13.460 de 26 de junho de 2017.

## 1.2. Contexto/justificativa do problema

A escolha da temática foi motivada pela percepção da necessidade em suprir o agente público e o cidadão-usuário dos serviços prestados pela SMT, de instrumentos de informações claras e precisas relacionadas aos serviços, formas de acessos, requisitos, documentos, prazos, taxas, localidade, manifestações, compromisso com o atendimento e outros.

A obrigatoriedade da divulgação da Carta de Serviços ao Cidadão-Usuário imposta pelo Decreto 13.460 de 26 de junho de 2017 aos órgãos públicos abrangidos pela Lei coloca a SMT e demais entidades da Prefeitura Municipal de Goiânia em demanda compulsória, diante disso torna-se impreterível realizar o Censo de Serviços a fim de subdiar a construção da proposta da Carta.

Destarte, esses instrumentos vêm resgatar na administração pública a verdadeira importância que tem o cidadão para o Estado. Apresentados como ferramentas da qualidade no atendimento ao público, são recursos impulsionadores junto à sociedade que proporcionam o aumento da credibilidade, desburocratização e transparência do serviço prestado, que atualmente, se encontram perdidos pelo desânimo da sociedade na administração pública.

### Principais Conceitos

- **Censo de Serviços** – pesquisa sobre os serviços públicos de atendimento oferecidos por órgãos e entidades da administração direta e indireta do Poder Executivo possibilita a catalogação dos serviços, suas etapas, requisitos, responsáveis, interações e etc.
- **Carta de Serviços** - é um documento elaborado por uma organização pública que visa informar aos cidadãos quais os serviços prestados por ela, como acessar e obter esses serviços e quais são os compromissos com o atendimento e os padrões de atendimento estabelecidos.
- **Cidadão-Usuário** - pessoa física ou jurídica que se beneficia ou utiliza, efetiva ou potencialmente, de serviço público.

- **Serviço Público** - atividade administrativa ou de prestação direta ou indireta de bens ou serviços à população, exercida por órgão ou entidade da administração pública.
- **Administração Pública** - órgão ou entidade integrante da administração pública de qualquer dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios, a Advocacia Pública e a Defensoria Pública.
- **Agente Público** - quem exerce cargo, emprego ou função pública, de natureza civil ou militar, ainda que transitoriamente ou sem remuneração.

### 1.3. Metodologia de coleta de dados

A metodologia para realização do Censo de Serviços segue orientações do Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão, é um levantamento dos serviços públicos de atendimento ao cidadão-usuário. Foi elaborado um plano de ação com o propósito de adequar às necessidades e realidade da SMT.

Quadro 01: Plano de Ação para implantação do Censo de Serviços

Atividades	Responsável	Início	Término
1 – Elaboração do ofício para o Secretário da SMT	Analista do projeto	Junho\18	Junho\18
2 – Entrega do ofício e aprovação para realização do Censo de Serviços	Analista do projeto Secretário	Julho\18	Julho\18
3 – Agendamento de reunião com diretores e gerentes da SMT	Chefe de Gabinete	Julho\18	Julho\18
4 – Elaboração do questionário para realização do Censo de Serviços	Analista do projeto	Julho\18	Julho\18
5 – Escolha do Software	Analista do projeto	Julho\18	Julho\18
6 – Aprovação do questionário por parte da Alta Direção	Chefe de Gabinete	Julho\18	Julho\18
7 – Reunião com diretores e gerentes para apresentação da proposta do Censo de Serviços	Analista do projeto Chefe de Gabinete	Agosto\18	Agosto\18
8 – Definição dos agentes públicos que irão responder o Censo de Serviços	Diretores e Gerentes	Agosto\18	Agosto\18

9 – Aplicação do Questionário	Analista do projeto	Agosto\18	Outubro\18
10 – Identificação dos serviços prestados pela SMT	Analista do projeto	Outubro\18	Outubro\18
11 – Tabulação dos dados	Analista do projeto	Outubro\18	Novembro\18
12 – Análise dos dados para elaboração do diagnóstico e proposta de melhorias	Analista do projeto	Novembro\18	Novembro\18
13 – Apresentação do diagnóstico para a Alta Direção	Analista do projeto	Novembro\18	Novembro\18
14 – Elaboração de proposta da Carta de Serviços com os dados do Censo de Serviços	Analista do projeto	Novembro\18	Dezembro\18
16 – Aprovação da proposta da Carta de Serviços por parte do Secretário	Secretário	Dezembro\18	Dezembro\18
17 – Elaboração e publicação de Portaria instituindo a Carta de Serviços	Secretário	Dezembro\18	Dezembro\18
18 – Divulgação interna e externa da Carta de Serviços	Secretário	Janeiro\19	Janeiro\19

Fonte: Elaboração própria

Os questionários para levantamento dos serviços foram aplicados por meio eletrônico (Google Formulários). Forão enviados por e-mail a todos agentes públicos indicados por suas lideranças e um prazo acordado para entrega das questões respondidas, para cada serviço um questionário foi respondido.

O Censo de Serviços apresentou perguntas abertas e fechadas, onde os agentes públicos da SMT que atendem aos cidadãos-usuários tiveram a possibilidade de discorrer sobre os serviços prestados (natureza, etapas, acessos, documentos necessários, interações, prazos, processos digitalizados ou não, etc.), conforme modelo disponibilizado no Anexo.

#### **1.4. Localização do Plano de Intervenção**

A capital do estado de Goiás, Goiânia está localizada na região Centro Oeste de nosso país, a 220 km da capital do Brasil, Brasília. A capital goiana é o cerne do nosso propósito. Segundo o IBGE/2018, tem uma população estimada



de 1.495.705 habitantes. Considerada uma das cidades de maior índice de qualidade de vida do país, é o município brasileiro com maior área verde por habitante (94m<sup>2</sup>) e detentora do segundo maior quantitativo proporcional do mundo (precedido apenas de Edmonton, no Canadá, com taxa de 100m<sup>2</sup>), segundo site da Prefeitura Municipal de Goiânia. Considerando o número de habitantes é perceptível a grande demanda de serviços gerada pela população para a administração pública.

A Prefeitura Municipal de Goiânia possui uma estrutura organizacional de 24 órgãos, entre eles companhias, agências e secretarias. Uma administração pautada no modelo de gestão por resultados, com novas práticas gerenciais, gestão de projetos e desenvolvimento urbano sustentável.

O nosso objeto de estudo é a Secretaria Municipal de Trânsito, Transporte e Mobilidade – SMT.

A SMT faz parte da administração direta do governo municipal, atualmente possui 553 servidores, entre eles efetivos e comissionados.

Criada para gerir e executar a política de trânsito, promover e participar de projetos e programas de educação e segurança do trânsito tem como objetivos a defesa da vida e da segurança viária, realiza ações planejadas pensando o trânsito de forma metropolitana, considerando que recebe um grande fluxo de veículos vindos de outros municípios.

Com o propósito de atender a grande demanda e administrar os enfrentamentos oriundos de uma metrópole como Goiânia, a SMT opera em três frentes: Educação para o Trânsito, Fiscalização e Engenharia de Tráfego. Seu trabalho consiste em educar e organizar o trânsito, realizar estudos sobre mobilidade, regulamentando e fiscalizando o sistema viário municipal, conforme as deliberações do Código de Trânsito Brasileiro - CTB.

Segue abaixo serviços executados pelas áreas afins da SMT:

#### **Educação para o Trânsito:**

- palestras: Escolas/Universidades, Empresas/Instituições religiosas;
- cursos: ministrar cursos para grupos específicos;
- blitz educativa: velocidade, cinto de segurança/cadeirinha, faixa de pedestre, estacionamento seguro;

- orientação de trânsito em parceria com Departamento de Fiscalização;
- participação em eventos;
- campanha volta às aulas: panfletagem e abordagens com pais e alunos;
- mostra de projetos de educação para o trânsito.

**Fiscalização:**

- atendimento às reclamações de munícipes;
- atendimento a acidentes de trânsito sem vítimas;
- atendimento a órgãos da administração pública e empresas privadas;
- controle de trânsito em grandes eventos controle de trânsito em pontos críticos;
- fechamento de vias para eventos diversos;
- operação blitz;
- operação radar estático;
- operação 'CEP' Fiscalização de: Circulação, Estacionamento e Parada;
- área azul: estacionamento rotativo com postos de vendas.

**Transporte:**

- vistoria: para táxi e moto táxi.

**Engenharia de Tráfego:**

- elabora estudos, planos e projetos de engenharia relativos à sinalização de trânsito do sistema viário do município. Compreende-se toda a marcação viária, canalizações, alertas, de advertência, regulamentar, indicativa, educativa, de atrativos e indicações turísticas; orientações de destinos, de serviços auxiliares, de obras e de logradouros; dispositivos luminosos, temporários ou não, solo e a sinalização semafórica;
- implantação, operação e manutenção da sinalização horizontal e vertical das vias e logradouros públicos do município;

- informações e estatísticas de acidentes de trânsito que ocorrem em todo município. Que servem de orientação para mudanças na sinalização para que aumente a segurança dos cidadãos.

#### **Recursos de Multas:**

- Cadastro de Defesa Prévia (CADEP); protocolada nas lojas de atendimento e sede da SMT, por meio de formulário padrão ou petição do interessado;
- Junta Administrativa de Recursos de Infrações - JARI contra a imputação de multa ou penalidade imposta pela autoridade de trânsito.

#### **Cartão de Estacionamento para Vaga Especial:**

- cartão para pessoa com deficiência: autorização especial, para o estacionamento de veículos em via pública, área azul e nos estacionamentos particulares de uso coletivo em vagas especiais -- demarcadas com o Símbolo Internacional de Acesso --, para pessoas com deficiência de mobilidade obrigadas ou não a usar cadeira de rodas, aparelhagem ortopédica ou prótese, temporária ou permanente, com deficiência visual e com dificuldade de locomoção;
- cartão do idoso: autorização especial para as pessoas com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, condutoras ou passageiras de veículos automotores e residentes no município de Goiânia.

Segundo o Anuário 2014 da SMT, o Departamento de Educação para o Trânsito, por meio de ações de promoção educativa atendeu um público de 210.663 pessoas, número significativo frente à frota aproximada de 1,1 milhões de veículos para cerca de 1,4 milhões de habitantes. Percebe-se que 20% da população goianiense recebeu, de alguma forma, mensagens educativas da SMT. A Fiscalização de Trânsito realizou 43.519 atendimentos e vendeu 134.028 blocos de Área Azul, registrou 13.558 Boletins de Acidentes de Trânsito sem Vítimas (BOAT) e registrou 41.030 imagens em 80 pontos de monitoramento. A Central de Operações de Trânsito realizou 44.163 atendimentos por telefone. Foram processadas 741.422 multas e recorridas 21.476,

Os resultados da Engenharia de Tráfego no mesmo ano passaram por novos estudos, planos e projetos para a sinalização de trânsito do sistema viário

municipal, com 17.593 processamentos para mineração de dados de acidentes de trânsito, implantação de 39 faixas fiscalizadoras, 18 conjuntos semaforicos implantados e 36 projetos desenvolvidos. Foi realizada a implantação e revitalização de 274.685,52m<sup>2</sup> de sinalização horizontal. As atividades de cadastro e controle dos operadores de serviços e transporte e, ainda, o cadastramento e renovação das empresas e condutores de veículos de transporte urbano registraram 1.816 permissionários de táxi, 1.029 autorizatários de mototáxi, 1.426 condutores auxiliares de táxi e 41 condutores auxiliares escolar.

Ainda, segundo o Anuário 2014 da SMT, a secretaria aplicou em 2014, 100% dos recursos disponibilizados pela Secretaria Municipal de Finanças em ações voltadas para melhoria do trânsito, que corresponde a 77,29% do valor arrecadado, ou seja, R\$46.192.550,00 arrecadado e R\$35.703.111,87 aplicado.

### **1.5. Público-Alvo**

Inicialmente, o público-alvo do estudo são os agentes públicos, servidores da SMT que atendem aos cidadãos-usuários de serviços prestados pela secretaria.

Posteriormente, após o Censo de Serviços concluído e a Carta de Serviços implantada o público-alvo passa a ser a população de Goiânia que utiliza os serviços da SMT. Conforme mencionado anteriormente, Goiânia está com a população próxima de 1.500.000 habitantes, a densidade demográfica é de 1.776,74 hab/km<sup>2</sup>, é predominantemente católica e possui mais mulheres que homens. Segundo o Censo do IBGE/2010 a taxa de escolarização de 6 a 14 anos de idade é de 96,4%. No setor da economia os goianienses apresentam o IDH Municipal de 0,799, com uma receita tributária per capita de R\$921,36 e o PIB per capita de R\$32.594,32.

### **1.6. Valor previsto para o projeto**

Este projeto não contará com recursos financeiros internos ou externos à SMT, considerando que será desenvolvido por servidora efetiva do cargo de Analista Tecnológica lotada na própria secretaria. As despesas referentes à diagramação, lay out, gráfica publicação e divulgação da Carta de Serviços não serão apresentados neste trabalho.

### **1.7. Duração do Projeto**

Ínicio – Julho de 2018

Término – Dezembro de 2018

## **2. OBJETIVOS**

### **Objetivo Geral**

Implantar o Censo de Serviços e proposta da Carta de Serviços ao Cidadão-Usuário com intuito de fortalecer a confiança e a credibilidade dos munícipes de Goiânia na prestação dos serviços realizados pela Secretaria Municipal de Trânsito, Transporte e Mobilidade – SMT.

### **Objetivos Específicos**

Dentre os objetivos específicos podemos destacar:

- a. Identificar as necessidades e expectativas dos agentes públicos em relação à prestação de serviços;
- b. Obter diagnóstico dos serviços prestados pela secretaria;
- c. Propor a ampliação de serviços digitalizados;
- d. Criar um instrumento de informações precisas e de fácil acesso;
- e. Garantir ao cidadão-usuário o direito de receber serviços de qualidade, conforme padrões estabelecidos pela administração pública e
- f. Criar um canal de sugestão e reclamação para o cidadão-usuário manifestar quanto aos serviços prestados.

## **3. MARCO TÉCNICO E TEÓRICO**

A proposição deste trabalho parte dos conceitos de Administração Pública e os três modelos de administração: Patrimonialista, Burocrática e Gerencial. Percorre pelo Gespública e finaliza no Censo de Serviços e Carta de Serviços ao Cidadão-Usuário.

## **Administração Pública**

A reforma do Estado vem através de uma redefinição do seu papel, com modificações de suas atribuições ao longo do tempo. Evoluiu por meio de três modelos: a administração pública patrimonialista, a burocrática e a gerencial, todas voltadas para o interesse coletivo e a capacidade de oferecer serviços públicos com qualidade que melhorem a vida do cidadão.

“Administração Pública constitui um importante segmento da ciência da Administração. Ela representa o aparelhamento do Estado e funciona como instrumento do Governo para planejar, organizar, dirigir e controlar todas as ações administrativas, no sentido de dar plena e cabal satisfação das necessidades coletivas básicas. Como dizia Weber, a Administração Pública envolve todo o aparato administrativo com que nações, estados e municípios se moldam para cuidar do interesse coletivo e entregar a população uma ampla variedade de serviços públicos capazes de melhorar a qualidade de vida em geral”. (Chiavenato, 2008, p.96)

A Administração Pública Patrimonialista funciona como extensão do governo soberano, onde seus servidores tem status de nobreza real, o res pública (coisa do povo) se confunde com o res príncipes (coisa do príncipe). Este modelo é caracterizado pela corrupção, nepotismo, ineficiência, falta de profissionalismo, falta de planejamento, improviso e outros. Com o fortalecimento do capitalismo e da democracia, a administração patrimonialista torna-se inaceitável para a sociedade civil da época.

A Administração Pública Burocrática surge na segunda metade do século XIX, teve como seu principal expoente Max Weber. Veio com o objetivo de combater a corrupção e coibir os excessos de patrimonialismo. Segue o modelo racional-legal, tudo funciona com base em normas, regulamentos e leis.

“Constituem princípios orientadores do seu desenvolvimento a profissionalização, a idéia de carreira, a hierarquia funcional, a impessoalidade, o formalismo, em síntese, o poder racional-legal. Os controles administrativos visando a evitar a corrupção e o nepotismo são sempre a priori. Parte-se de uma desconfiança prévia nos administradores públicos e nos cidadãos que a eles dirigem demandas. Por isso, são sempre necessários controles rígidos dos processos, como, por exemplo, na admissão de pessoal, nas compras e no atendimento a demandas. Por outro lado, o controle - a garantia do poder do Estado - transforma-se na própria razão de ser do funcionário. Em consequência, o Estado volta-se

para si mesmo, perdendo a noção de sua missão básica, que é servir à sociedade”. (Chiavenato, 2008, p.106)

A Administração Pública Gerencial surge na metade do século XX como resposta às disfunções da burocracia, este novo modelo traz a expansão das funções econômicas e sociais do Estado, o desenvolvimento tecnológico e a globalização da economia mundial.

Segundo Chiavenato (2008, p.107), a Administração Pública Gerencial evolui até certo ponto, apoiada na administração anterior, com princípios fundamentais como critérios rígidos de admissão, sistema estruturado de carreiras, avaliações de desempenho e capacitações possui uma diferença fundamental que está na forma de controles, voltada para resultados.

“Na Nova Administração Pública ou APG – Administração Pública Gerencial pode ser compreendida como um complexo conjunto de diretrizes que possibilita a estrutura de um modelo de Estado e de Administração Pública. A transição da administração burocrática clássica, com seu corte hierárquico e autoritário, para a administração gerencial moderna, influenciada pela postura empresarial e sua exigência de transparência, deslocou o foco de interesse administrativo do Estado para o cidadão/usuário”. (Ávila, 2011)

### **Programa Nacional de Gestão Pública e Desburocratização - GESPÚBLICA**

Em 23 de fevereiro de 2005 é instituído pelo decreto federal nº 5.378 o Programa Nacional de Gestão Pública e Desburocratização (GESPÚBLICA), resultado da fusão do Programa da Qualidade no Serviço Público do governo federal – PQSP implantado em 1999 e do Programa de Desburocratização, atrelado à Secretaria de Gestão – SEGES do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão, com o objetivo de transformar os órgãos públicos e torná-los cada vez mais preocupados com o atendimento ao cidadão-usuário.

As ações adotadas pelo GESPÚBLICA foram práticas de excelência em gestão, com a finalidade de conduzir a administração pública a elevados padrões de qualidade e eficiência. O programa aproximou o Estado das organizações públicas, embora fosse um programa do governo federal qualquer organização pública, seja federal, estadual ou municipal podiam participar. O programa disponibilizava ferramentas de gestão para desburocratização dos processos internos, promovia transformações que possibilitavam o alcance de melhores resultados no atendimento

dos serviços públicos. O GESPÚBLICA foi de grande relevância no avanço da articulação federativa entre a União, Estados e Municípios.

Em 17 de julho de 2017 é revogado o decreto nº 5.378/2005 e extinto o programa GESPÚBLICA. É instuído o decreto federal nº 9.094/17, que 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.

### **Censo de Serviços**

O Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão com o apoio da Casa Civil da Presidência da República e da Escola Nacional de Administração Pública - ENAP coordenaram uma pesquisa sobre os serviços públicos de atendimento oferecidos por órgãos e entidades da administração direta e indireta (exceto empresas públicas e sociedades de economia mista) do Poder Executivo, os quais denominaram Censo de Serviços. A finalidade do levantamento era o diagnóstico atualizado dos serviços públicos federais (uma radiografia) com o propósito de melhorar esses serviços. Na construção do questionário foram contemplados objetivos previstos nos Decretos 6.932 de 11 de agosto de 2009 que instituiu a Carta de Serviços ao Cidadão, mais tarde revogado pelo Decreto 13.460 de 26 de junho de 2017, e o Decreto nº 8.936 de 19 de dezembro de 2016 que instituiu a Plataforma de Cidadania Digital no âmbito dos órgãos e entidades do Poder Executivo Federal. Para melhor entendimento, cita-se na íntegra o Art. 1º do Decreto nº 8.936 /2016:

“Art. 1º Fica instituída a Plataforma de Cidadania Digital, no âmbito dos órgãos e das entidades da administração pública federal direta, autárquica e fundacional, com a finalidade de:

I - facultar aos cidadãos, às pessoas jurídicas e a outros entes públicos a solicitação e o acompanhamento dos serviços públicos sem a necessidade de atendimento presencial;

II - implementar e difundir o uso dos serviços públicos digitais aos cidadãos, às pessoas jurídicas e a outros entes públicos, inclusive por meio de dispositivos móveis;

III - disponibilizar, em plataforma única e centralizada, mediante o nível de autenticação requerido, o acesso às informações e a prestação direta dos serviços públicos;



IV - simplificar as solicitações, a prestação e o acompanhamento dos serviços públicos, com foco na experiência do usuário;

V - dar transparência à execução e permitir o acompanhamento e o monitoramento dos serviços públicos; e

VI - promover a atuação integrada e sistêmica entre os órgãos e as entidades envolvidos na prestação dos serviços públicos”. (Brasil. Decreto nº 8.936 de 19 de dez de 2016)

Destarte, o Censo de Serviços serviu como instrumento de apoio à implantação da Plataforma de Cidadania Digital e a construção de Cartas de Serviços das entidades participantes.

### **Carta de Serviços ao Cidadão-Usuário**

Em 26 de junho de 2017 é instituído o decreto federal nº 13.460/2017 que amplia a participação, proteção e defesa dos direitos do cidadão-usuário dos serviços públicos da administração pública, onde traz a obrigatoriedade da divulgação da Carta de Serviços ao Usuário, conforme Art. 7º, § 1º e § 2º :

“Art. 7º Os órgãos e entidades abrangidos por esta Lei divulgarão Carta de Serviços ao Usuário.

§ 1º A Carta de Serviços ao Usuário tem por objetivo informar o usuário sobre os serviços prestados pelo órgão ou entidade, as formas de acesso a esses serviços e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público.

§ 2º A Carta de Serviços ao Usuário deverá trazer informações claras e precisas em relação a cada um dos serviços prestados, apresentando, no mínimo, informações relacionadas a:

I - serviços oferecidos;

II - requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço;

III - principais etapas para processamento do serviço;

IV - previsão do prazo máximo para a prestação do serviço;

V - forma de prestação do serviço; e

VI - locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço”. (Brasil. Decreto 13.460 de 26 de jun de 2017)

Assim, a Carta de Serviços ao Cidadão-Usuário é um documento que firma o compromisso da entidade pública com os padrões estabelecidos de qualidade, eficiência e eficácia na prestação dos serviços à sociedade. Ela corrobora para o fortalecimento dos níveis de confiança e credibilidade que o cidadão-usuário remete

à administração pública.

## 4. ESCOPO DO PROJETO

### 4.1. Estrutura Analítica do Projeto

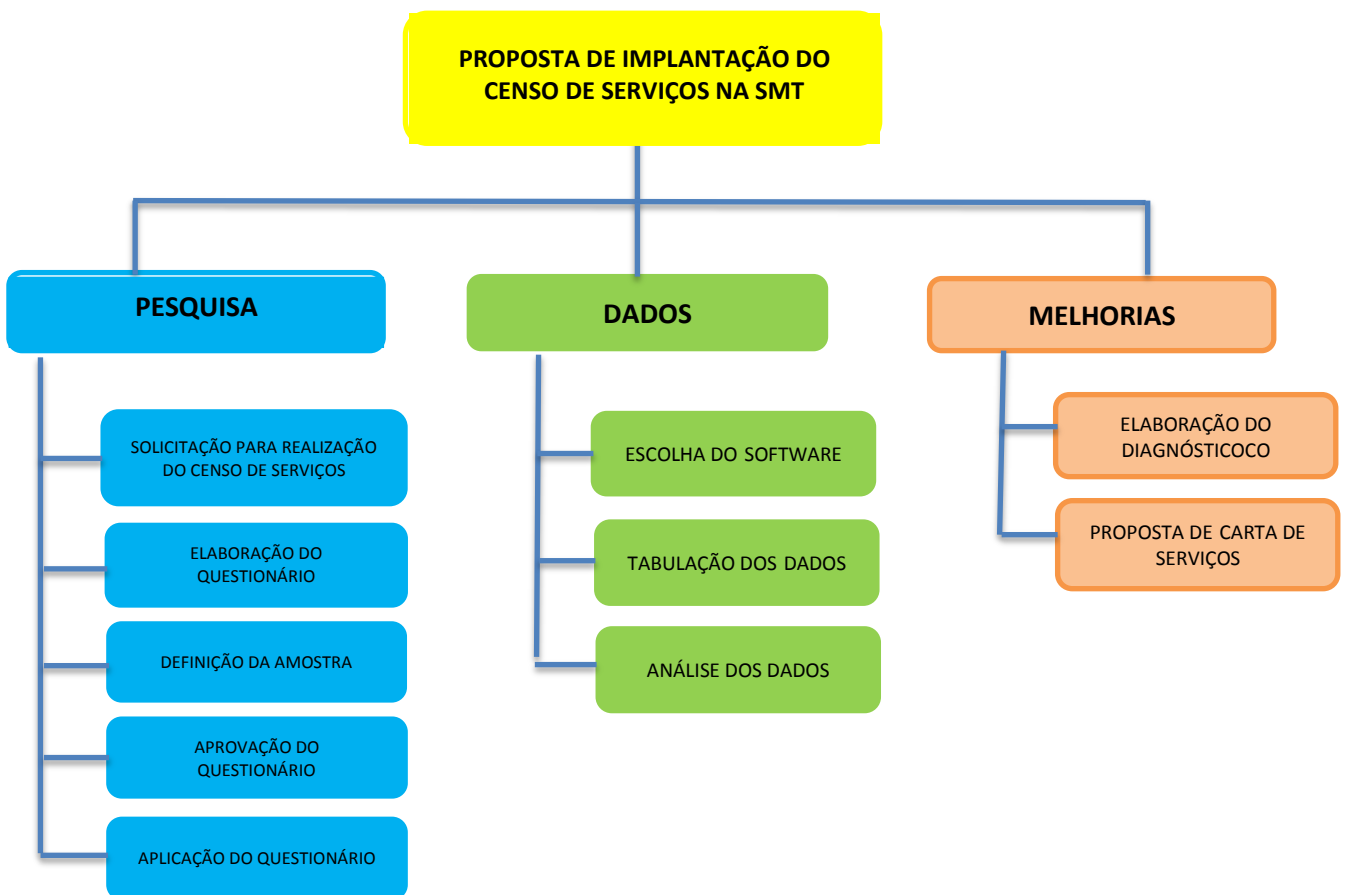


Figura 1 – EAP

Fonte: Elaboração própria

### 4.2. Não escopo do projeto

A pesquisa não abrangerá todos os departamentos, serviços e atividades da SMT, somente as áreas que prestam atendimento ao usuário externo.

### 4.3. Levantamento de Restrições, Premissas e Riscos

Após definição do escopo do projeto e construção da EAP, parte-se para restrições, premissas e riscos, os quais são fundamentais para permitir a execução

do plano de intervenção. As restrições são estabelecidas como limitações internas e externas ao projeto, as premissas nos preparam para lidar com eventos que podem afetar o andamento do projeto, são hipóteses que se assumem como verdadeiras em determinado momento. Quanto aos riscos nos preparam para lidar com eventos que possam afetar o andamento do projeto.

Desse modo, a metodologia usada na fase de planejamento do projeto foi um levantamento de hipóteses e a observação do cenário interno e externo, que possibilitou levantar as seguintes:

**Restrições:**

- não ter apoio da Alta Administração para desenvolver o projeto na SMT;
- o secretário da SMT não autorizar a implantação do Censo de Serviço;
- mudança de secretário em razão do cenário político;
- os agentes públicos não entregarem os questionários respondidos dentro do prazo estipulado;
- falta de acesso às informações institucionais para o desenvolvimento do projeto.

**Premissas:**

- indicação e disponibilização por parte dos diretores e gerentes de pessoal para responder os questionários;
- envolvimento dos agentes públicos para colaborar no Censo de Serviços e melhorar os processos de atendimento ao público;
- questionários respondidos corretamente.

**Riscos:**

- perder os dados informados nos questionários enviados por e-mail ou problemas técnicos com os computadores;
- falta de apoio da Alta Administração no processo;
- interrupção do projeto por mudança do secretário;
- não entrega dos questionários por parte dos agentes públicos.

#### 4.4. Estrutura de Gestão e Principais Atores Envolvidos no Projeto

Apresenta-se, a seguir a estrutura de gestão e os principais atores envolvidos no Projeto:

##### Estrutura de Gestão/Governança da Secretaria Municipal de Trânsito, Transporte e Mobilidade

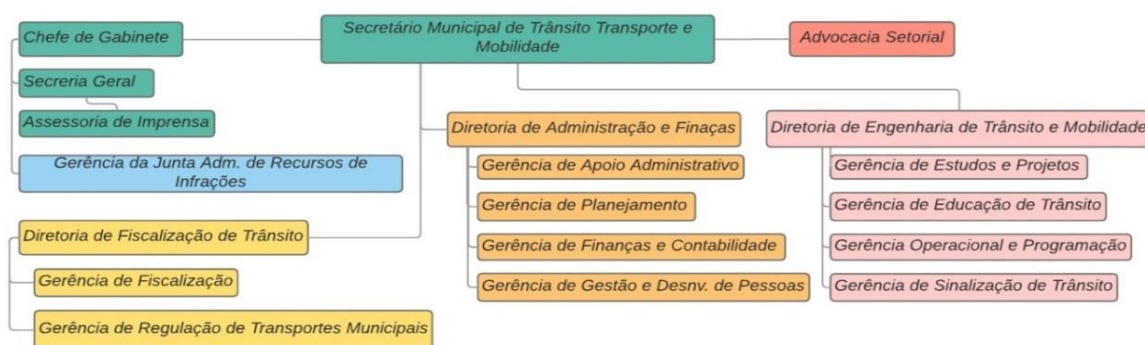


Figura 2 – Organograma – SMT

Fonte: Portal da Prefeitura Municipal de Goiânia

#### Quadro 02: Principais Atores Envolvidos no Projeto

POSIÇÃO	PAPEL	PODER	INFLUÊNCIA	INTERESSE	APOIO
<b>Secretário</b>	Patrocinador	Alto	Alta	Alto	Aliado
<b>Chefe de Gabinete</b>	Patrocinador	Alto	Alta	Alto	Aliado
<b>Gestores das áreas</b>	Patrocinador-Equipe	Alto	Alta	Alto	Aliado
<b>Analista do Projeto</b>	Coordenador	Médio	Média	Alto	Aliado
<b>Agentes Públicos</b>	Equipe	Médio	Média	Médio	Aliado
<b>Cidadão-Usuário do Serviço</b>	Cliente	Baixo	Baixa	Alto	Não há participação

Fonte: Elaboração própria

#### 4.5. Quadro de Trabalho/Equipe do Projeto

Principais ações realizadas para implantação do projeto:

Quadro 03

<b>Produto: Aprovação para realização do Censo de Serviços</b>		
<b>Pacote de Trabalho: Censo de Serviços</b>		
<b>Atividade: Entregar o ofício ao Secretário com a solicitação para realização do Censo de Serviços na SMT; Aprovação.</b>	<b>Estimativa de tempo:</b>  01 dia	<b>Responsável:</b>  - Analista do projeto  - Secretário

Quadro 04

<b>Produto: Questionário elaborado</b>		
<b>Pacote de Trabalho: Censo de Serviços</b>		
<b>Atividade: Realizar pesquisas sobre o tema para construção do questionário. Utilizar o (Google Formulários).</b>	<b>Estimativa de tempo:</b>  15 dias	<b>Responsável:</b>  - Analista do projeto

Quadro 05

<b>Produto: Reunião com diretores e gerentes para apresentação da proposta</b>		
<b>Pacote de Trabalho: Censo de Serviços</b>		
<b>Atividade: Realizar reunião com todos os diretores e gerentes para apresentação do Censo de Serviços;</b>  <b>Esclarecer a importância do Censo de Serviços para a SMT;</b>  <b>Explicar como será a aplicação do questionário;</b>  <b>Solicitar a definição de agentes públicos que irão responder os questionários.</b>	<b>Estimativa de tempo:</b>  01 dia	<b>Responsável:</b>  - Chefe de Gabinete  - Analista do projeto

Quadro 06

Produto: <b>Aplicação do Questionário</b>		
Pacote de Trabalho: <b>Censo de Serviços</b>		
<p>Atividade: <b>Enviar o questionário para ser preenchido, por e-mail (Google Formulários), para todos os agentes públicos definidos pelos diretores e gerentes;</b></p> <p><b>Definir prazo de entrega.</b></p> <p><b>OBS: Reunir com os agentes que tiverem dúvidas quanto ao preenchimento do questionário.</b></p>	<p><b>Estimativa de tempo:</b></p> <p>30 dias</p>	<p><b>Responsável:</b></p> <p>- Analista do projeto</p> <p>- Agentes Públicos</p>

Quadro 07

Produto: <b>Dados analisados</b>		
Pacote de Trabalho: <b>Censo de Serviços</b>		
<p>Atividade:</p> <p><b>Receber os questionários enviados pelos agentes públicos;</b></p> <p><b>Analisar as respostas;</b></p> <p><b>Levantar estatísticas;</b></p> <p><b>Identificar pontos de melhorias;</b></p> <p><b>Elaborar propostas de melhorias.</b></p>	<p><b>Estimativa de tempo:</b></p> <p>30 dias</p>	<p><b>Responsável:</b></p> <p>- Analista do projeto</p> <p>- Agentes Públicos</p>

Quadro 08

Produto: <b>Elaboração de proposta da Carta de Serviços</b>		
Pacote de Trabalho: <b>Carta de Serviços</b>		
<p>Atividade: <b>Selecionar os dados dos questionários para construção do texto da carta;</b></p>	<p><b>Estimativa de tempo:</b></p> <p>30 dias</p>	<p><b>Responsável:</b></p> <p>- Analista do projeto</p>

<p><b>Solicitar dados institucionais à Secretaria Geral e Gerência de Gestão de Pessoas para composição da carta;</b></p> <p><b>Elaborar a proposta da Carta de Serviços.</b></p>		<p>- Gerente de Gestão de Pessoas</p>
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	---------------------------------------

Quadro 09

<p><b>Produto: Aprovação da Carta de Serviços</b></p>		
<p><b>Pacote de Trabalho: Carta de Serviços</b></p>		
<p><b>Atividade: Apresentar a minuta da Carta de Serviços elaborada ao Secretário;</b></p> <p><b>Realizar ajustes se for solicitado;</b></p> <p><b>Apresentar versão final para aprovação</b></p>	<p><b>Estimativa de tempo:</b></p> <p>10 dias</p>	<p><b>Responsável:</b></p> <p>- Analista do projeto</p> <p>- Secretário</p>

Quadro 10

<p><b>Produto: Publicação da Carta de Serviços</b></p>		
<p><b>Pacote de Trabalho: Carta de Serviços</b></p>		
<p><b>Atividade: Elaborar a Portaria de publicação da Carta de Serviços;</b></p> <p><b>Assinar a Portaria;</b></p> <p><b>Enviar à Secretaria de Governo para publicação;</b></p> <p><b>Publicar a portaria e a Carta de Serviços no Diário Oficial do Município.</b></p>	<p><b>Estimativa de tempo:</b></p> <p>07dias</p>	<p><b>Responsável:</b></p> <p>- Secretária Geral</p> <p>- Secretário</p> <p>- Expediente da Secretaria de Governo</p>

Fonte: Elaboração própria

## 5. CRONOGRAMA DO PROJETO

Quadro11

ATIVIDADES	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
Elaboração de Ofício para realização do Censo de Serviços	X						
Entrega do Ofício e aprovação da realização do Censo de Serviços pelo Secretário da SMT		X					
Elaboração do questionário para a pesquisa		X					
Aprovação do questionário pelo Secretário da SMT		X					
Identificação das áreas e agentes públicos participantes da pesquisa junto à Chefia de Gabinete			X				
Aplicação do questionário				X	X		
Escolha de software			X				
Tabulação dos dados					X	X	
Análise dos dados						X	
Diagnóstico e proposta de melhorias						X	
Apresentação dos resultados e propostas de melhorias ao Secretário da SMT							X

Fonte: Elaboração própria

## 6. ESTRATÉGIA DE MONITORAMENTO E AVALIAÇÃO DO PROJETO

Quadro 12

INDICADOR	META	VERIFICAÇÃO
Nº de questionários respondidos/dia	Atingir 100% de questionários respondidos no prazo estipulado	Nº de questionários enviados por e-mail



<b>Questões respondidas</b>	Atingir 100% dos questionários respondidos corretamente	Análise das respostas
<b>Áreas convidadas</b>	Atingir 100% das áreas convidadas envolvidas no projeto	% de áreas que responderam os questionários no prazo determinado

Fonte: Elaboração própria

## 7. RESULTADO DA PESQUISA

O Censo foi realizado, por meio eletrônico (Google Formulários), no período de 10 de setembro a 09 de outubro de 2018, os questionários foram enviados aos respondentes por e-mail. Participaram da pesquisa as principais áreas da SMT (Educação, Fiscalização, Engenharia de Tráfego, Transporte e CADEP) que atendem ao público, onde se detalhou os serviços prestados aos cidadãos-usuários, as atividades realizadas, natureza, público alvo, grau de complexidade, documentos necessários para solicitação do serviço, número de interações realizadas, prazos para execução do serviço, estatísticas, estágios de digitalização e outros. Seguem os principais resultados do Censo:

Os 10 (dez) respondentes são agentes públicos designados por diretores e gerentes das respectivas áreas que realizam atendimento ao cidadão-usuário, os quais identificaram e catalogaram 13 (treze) serviços. Na pesquisa se verifica que não há um perfil de usuário predominante, ou seja, os atendimentos são realizados com homens, mulheres, jovens, idosos e empresas/instituições. Quanto à complexidade dos serviços 53,8% dos pesquisados declararam ser de alta complexidade, 38,5% de média complexidade e 7,7% de baixa complexidade. Para que o serviço seja executado 66,7% responderam que há necessidade de interação de outro órgão ou terceiros, enquanto 33,3% disseram que não. Entre os quais, foram citados os órgãos: Secretaria Municipal de Administração, Secretaria Municipal de Educação e Esporte, Secretaria Municipal de Cultura, Secretaria Municipal de Finanças, Secretaria Municipal de Infraestrutura e Serviços Públicos, Secretaria Municipal de Desenvolvimento Econômico, Trabalho, Ciência e Tecnologia, Secretaria Municipal de Comunicação, COMURG, SANEAGO, ENEL,

SAMU, Corpo de Bombeiros, e Instituições de Ensino Superior. Para 80% dos respondentes outros serviços da secretaria (SMT) e órgãos diversos são requisitados para execução dos mesmos. Para 40% dos pesquisados são realizadas 3 (três) ou mais interações com o cidadão-usuário, 33,3% responderam 2 (duas) interações e 26,7% 1 (uma). As interações do cidadão-usuário com a SMT são realizadas pessoalmente, por telefone, por e-mail e 156 on-line.

Quanto aos documentos do cidadão-usuário necessários para a solicitação e realização do serviço, foram citados: ofícios para o Secretário, fichas de inscrição, cópia do RG ou CNH, CPF, comprovante de endereço, laudo médico específico, etc. Ainda, se tratando dos documentos, os pesquisados informaram que 40% não necessitam de análise, 33,3% recebem análise criteriosa e 26,7% análise simples. Os prazos para execução dos serviços variam de 2 (duas) horas a 6 (seis) meses, dependendo da complexidade. Para 73,3% não necessitam de pré-agendamento.

Em relação à taxação de serviços apenas 13,3% tem cobrança de taxa. A maioria dos serviços catalogados neste Censo é monitorada, 66,7% responderam que sim e 33,3% responderam que não. Outro dado relevante da pesquisa, é que 69,2% informaram que os serviços não estão digitalizados, enquanto 30,8% estão e 66,7% responderam que necessitam de integração de sistemas, enquanto 33,3% não necessitam. Alguns sistemas foram citados, como: 156 on line, Portal da Prefeitura de Goiânia, SEDETEC (Central de Óbitos e Complete), SEFIN, DETRAN-Go, SSP-Go, SAMU e GENOT.

Para 75% dos agentes públicos entrevistados disseram que é necessária a disponibilização de ferramentas gerenciais, dentre as quais, citaram: criação de APP para atendimento ao cidadão que necessita tirar dúvidas; criação de 0800 para solicitação de palestras e outros serviços; jogos de educação de trânsito; sistema de agendamento das atividades por meio eletrônico que possibilite filtros para relatórios; utilização de painel de led distribuídos em vias públicas; plataforma de comunicação interna no órgão e com outras secretarias, uso adequado das redes sociais; ter alguém que responda às perguntas em redes sociais sobre os eventos assistidos; criação de um APP para lançar e interagir com o cidadão-usuário da via pública em datas específicas com mensagens de educação de trânsito; - plataforma digital que interaja todo órgão das programações anuais; equipamentos como notebook, losa digital, data show, - programa capaz de receber as demandas e dar respostas.

Segue gráficos com os resultados da pesquisa.

### A QUEM O SERVIÇO É PRESTADO

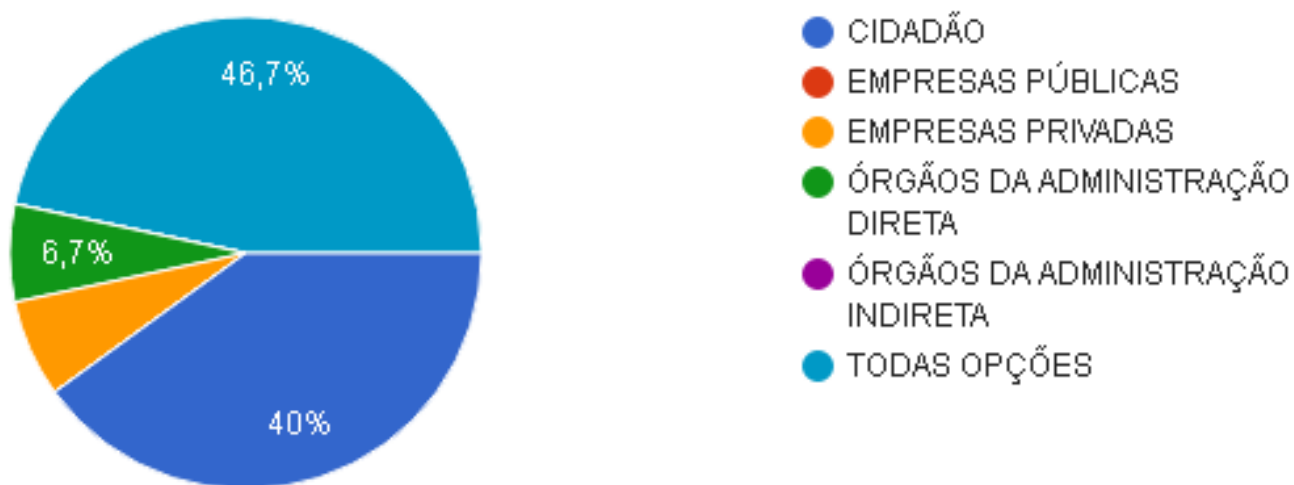


Figura 3 – Gráfico – Google Formulários  
Fonte: Censo de Serviços - SMT

### PERFIL DO USUÁRIO

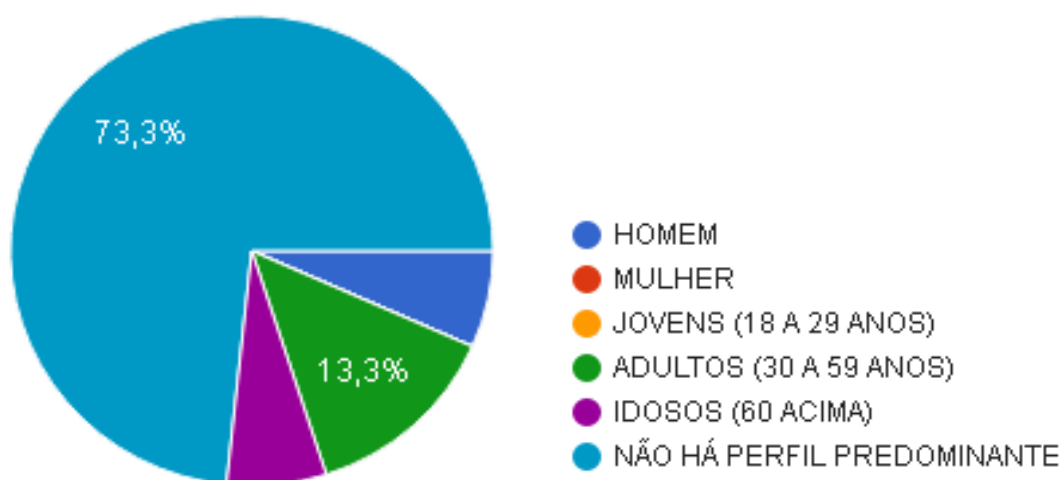


Figura 4 – Gráfico – Google Formulários  
Fonte: Censo de Serviços – SMT

### GRAU DE COMPLEXIDADE SEGUNDO O AGENTE PÚBLICO

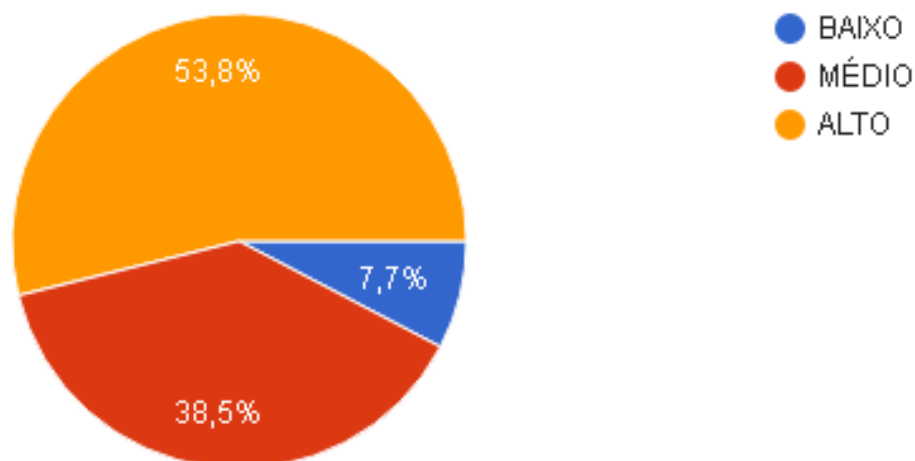


Figura 5 – Gráfico – Google Formulários  
Fonte: Censo de Serviços - SMT

### NECESSIDADE DE INTERAÇÃO DE OUTRO ÓRGÃO OU TERCEIROS NA EXECUÇÃO DO SERVIÇO

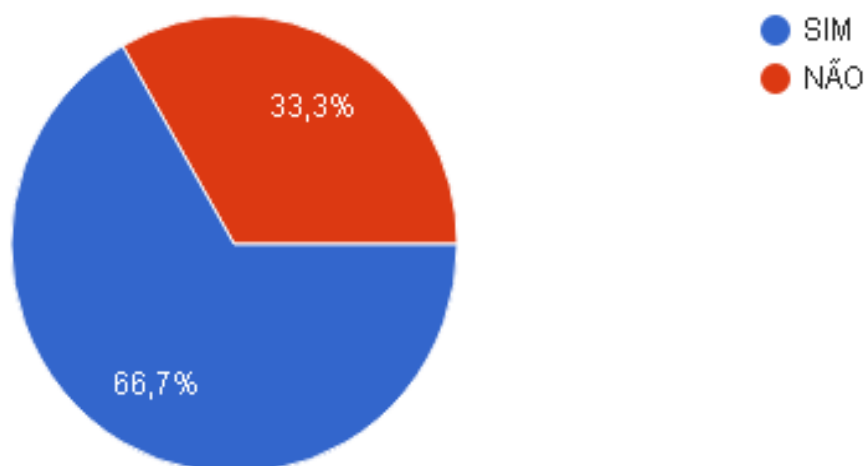


Figura 6 – Gráfico –Google Formulários  
Fonte: Censo de Serviços – SMT

## OUTROS SERVIÇOS REQUISITADOS PARA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

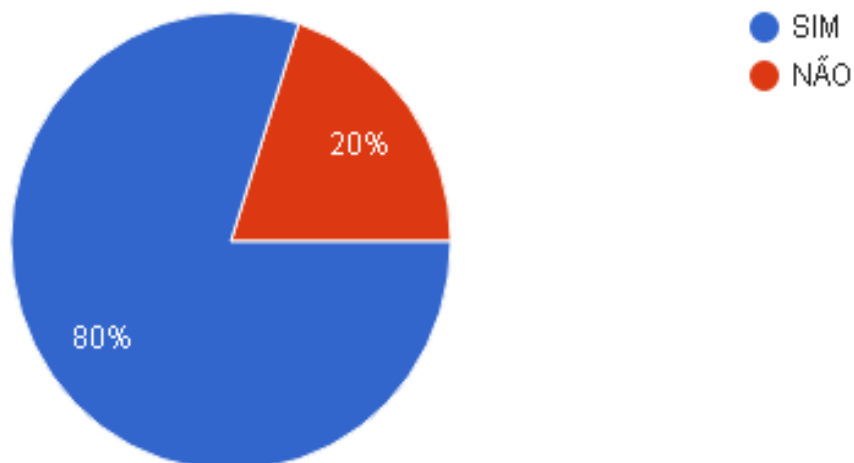


Figura 7 – Gráfico – Google Formulários  
Fonte: Censo de Serviços - SMT

## NÚMERO DE INTERAÇÕES NECESSÁRIAS COM O USUÁRIO PARA EXECUÇÃO DO SERVIÇO

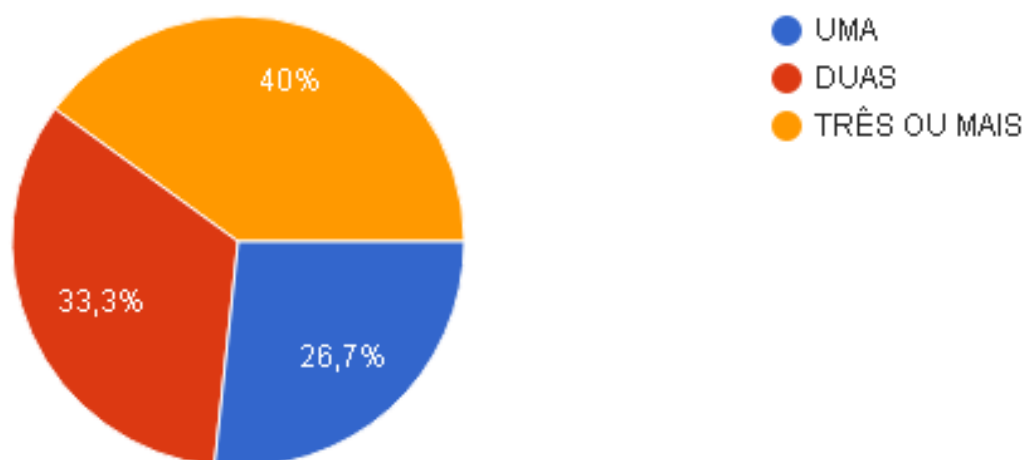


Figura 8 – Gráfico – Google Formulários  
Fonte: Censo de Serviços - SMT

### NECESSIDADE DE PRÉ-AGENDAMENTO COM O USUÁRIO PARA EXECUÇÃO DO SERVIÇO

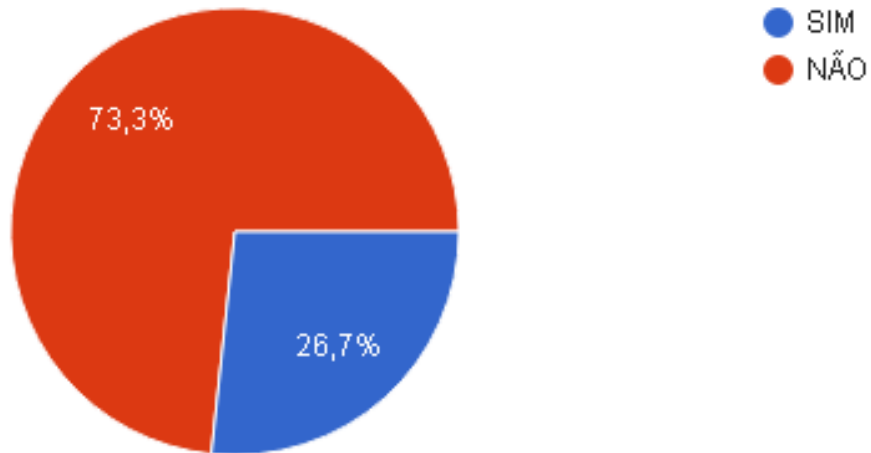


Figura 9 – Gráfico – Google Formulários  
Fonte: Censo de Serviços - SMT

### COBRANÇA DE TAXA PARA EXECUÇÃO DO SERVIÇO

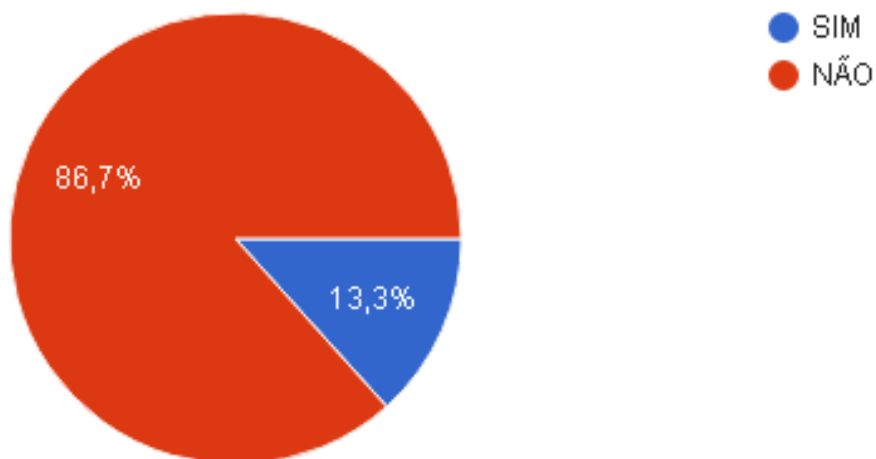


Figura 10 – Gráfico – Google Formulários  
Fonte: Censo de Serviços - SMT

### EXISTÊNCIA DE DADOS MONITORADOS DOS SERVIÇOS

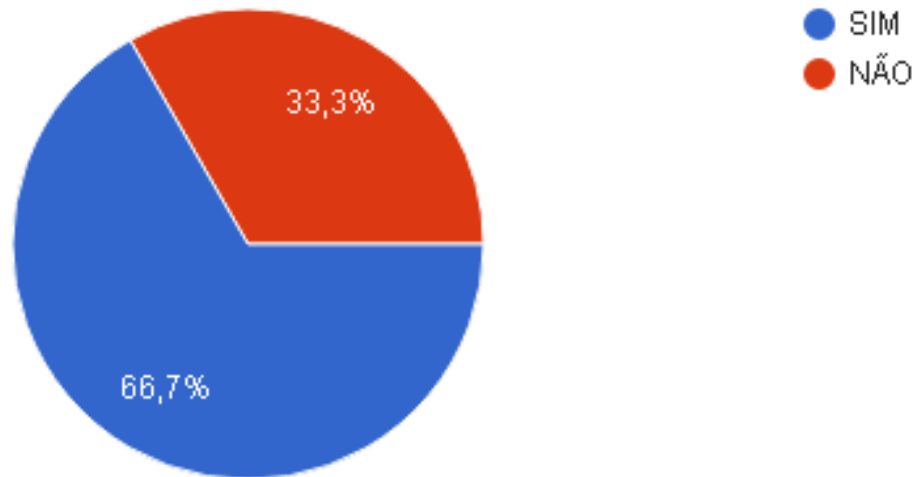


Figura 11 – Gráfico – Google Formulários  
Fonte: Censo de Serviços - SMT

### EXISTÊNCIA DE CANAL DE COMUNICAÇÃO ENTRE USUÁRIO E SMT PARA REGISTRO DAS MANIFESTAÇÕES

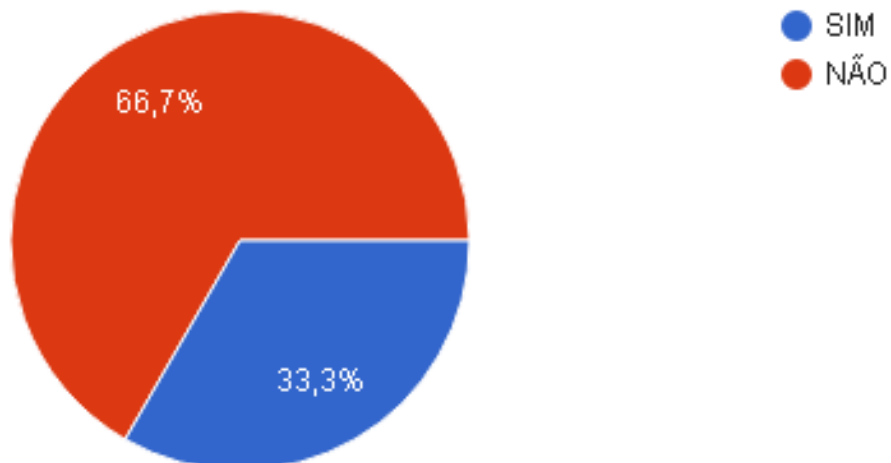


Figura 12 – Gráfico – Google Formulários  
Fonte: Censo de Serviços - SMT

### SERVIÇOS DIGITALIZADOS

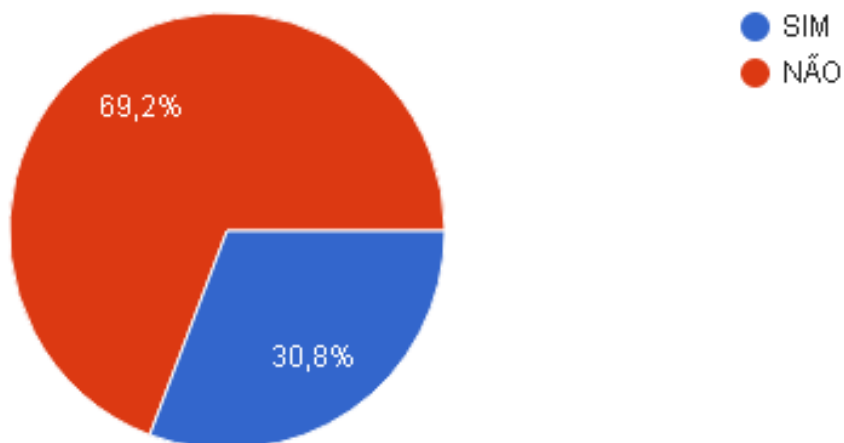


Figura 13 – Gráfico – Google Formulários  
Fonte: Censo de Serviços - SMT

### TRATAMENTO DADO AOS DOCUMENTOS DO USUÁRIO

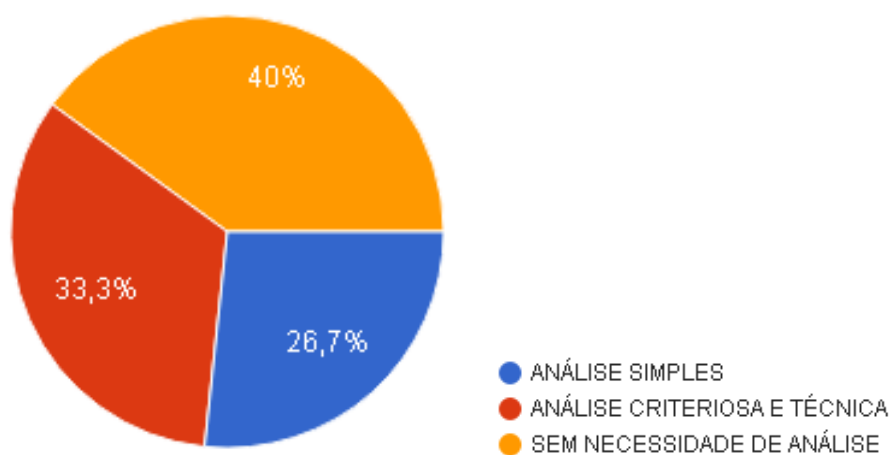


Figura 14– Gráfico – Google Formulários  
Fonte: Censo de Serviços - SMT



### NECESSIDADE DE INTEGRAÇÃO DE SISTEMAS PARA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

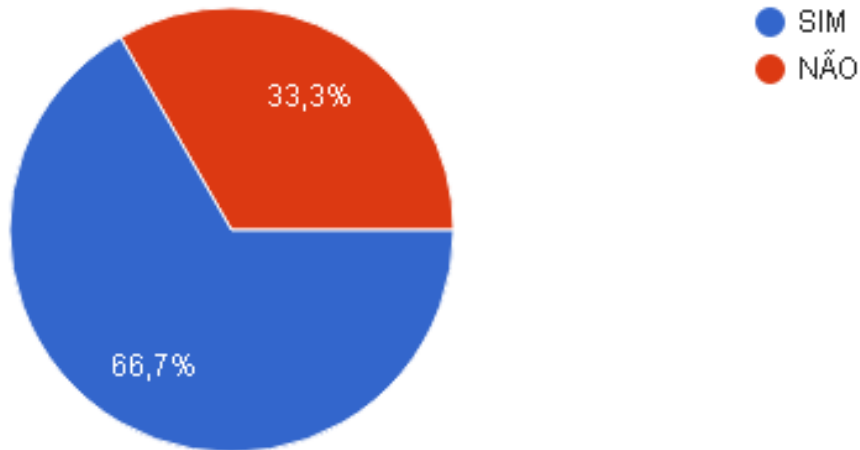


Figura 15 – Gráfico – Google Formulários  
Fonte: Censo de Serviços - SMT

### NECESSIDADE DE DISPONIBILIZAÇÃO DE FERRAMENTAS GERENCIAIS E TECNOLÓGICAS PARA MELHORIA DOS RESULTADOS E EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

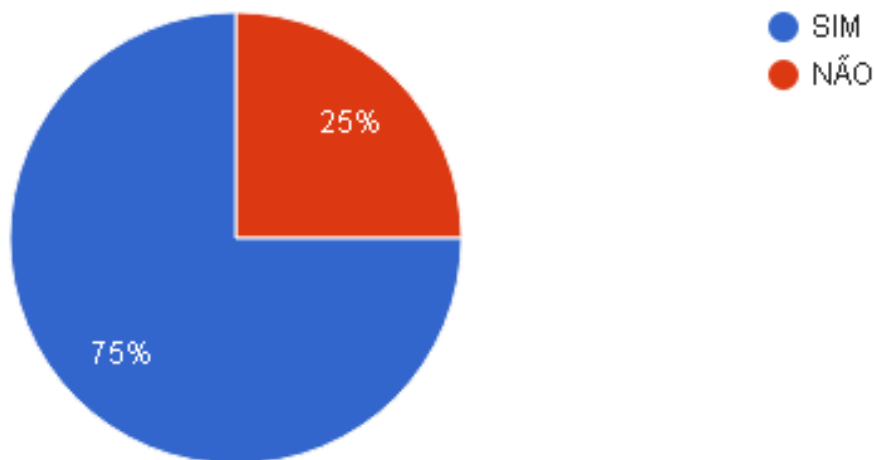


Figura 16 – Gráfico – Google Formulários  
Fonte: Censo de Serviços – SMT

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente trabalho vem propor a implantação do Censo de Serviços, a fim de subsidiar a elaboração da Carta de Serviços na Prefeitura Municipal de Goiânia, a partir de um modelo a ser desenvolvido na Secretaria Municipal de Trânsito, Transporte e Mobilidade.

A obrigatoriedade a partir da Lei nº 13.460 de 27 de junho de 2017 para a administração pública direta ou indireta da União, dos Estados e Municípios, onde instituiu a Carta de Serviços, trouxe o benefício de proporcionar ao cidadão-usuário atendimento com padrões de qualidade, ao agente público clareza dos resultados de sua atuação e à entidade pública transparência e confiabilidade da sua imagem.

O estudo baseou-se em metodologia advinda do Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão adaptada à realidade da SMT. O Plano de Ação elaborado norteou as ações para cumprimento das etapas. O apoio e aceitação por parte da Alta Administração foram de grande relevância para desenvolvimento do trabalho.

As dificuldades encontradas foram em decorrência de tempo e pessoal, com cronograma reduzido em relação ao quantitativo de serviços levantados e poucos agentes públicos indicados à reponder os questionários, ocasionando atraso no cronograma inicial. Foi necessário ajustes nos prazos para que a implantação viesse ocorrer dentro dos resultados esperados.

Com base nos resultados da pesquisa foram identificadas as necessidades e oportunidades de melhorias, que servem como sugestões para a administração da SMT:

- **implantação da metodologia de mapeamento de processos para identificar os gargalos, racionalizar e melhorar os processos;**
- **elaboração de Carta de Serviços ao Cidadão-Usuário para a SMT com os dados coletados no Censo de Serviços;**
- **sensibilização e divulgação da Carta de Serviços no ambiente interno e externo para conhecimento do agente público e cidadão-usuário dos serviços prestados pela SMT;**
- **realização de pesquisa de satisfação dos serviços prestados;**
- **criação de indicadores de desempenho para monitorar e avaliar os serviços;**

**- criação de ouvidoria ou órgão competente para receber as percepções dos cidadãos-usuários e encaminhamento das mesmas para soluções;**

**- ampliação dos serviços digitalizados, a fim de facilitar a execução para o agente público e agilizar a resposta ao cidadão-usuário.**

O resultado do Censo de Serviços e as sugestões serão encaminhados ao Secretário da SMT na forma de um documento, para que ele possa analisá-lo e apresentá-lo à Diretoria Executiva, a fim de implantar as oportunidades de melhorias conforme as diretrizes da gestão do órgão.

Espera-se que o Censo de Serviços aqui proposto sirva de modelo para as demais secretarias da Prefeitura Municipal de Goiânia e seja subsídio para implantação da Carta de Serviços ao Cidadão-Usuário na SMT, que ambos sejam instrumentos corroborativos ao modelo de Gestão por Resultados adotado pela atual administração.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BRASIL. Decreto nº 5.378, de 23 de fevereiro de 2005. Brasília, DF, 2005.

Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_Ato2004-2006/2005/Decreto/D5378.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2004-2006/2005/Decreto/D5378.htm)>. Acesso em: 28 ago. 2018.

\_\_\_\_\_. Decreto nº 6.932, de 11 de agosto de 2009. Brasília, DF, 2009 a. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_Ato2007-2010/2009/Decreto/D6932.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2007-2010/2009/Decreto/D6932.htm)>. Acesso em: 29 ago. 2018.

\_\_\_\_\_. Decreto nº 12.527, de 18 de novembro de 2011. Brasília, DF, 2011. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2011-2014/2011/lei/l12527.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/lei/l12527.htm). Acesso em: 10 out. 2018.

\_\_\_\_\_. Decreto nº 8.936, de 19 de dezembro de 2016. Brasília, DF, 2016. Disponível em: [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: 13 out. 2018

\_\_\_\_\_. Decreto nº 13.460, de 26 de junho de 2017. Brasília, DF, 2017. 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: 13 out. 2018.

BRASIL. Constituição (1988). Constituição da República Federativa do Brasil. Brasília, DF: Senado Federal: Centro Gráfico, 1988. 292p.

\_\_\_\_\_. Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão. Secretaria de Gestão. Programa GESPÚBLICA – Carta de Serviços ao Cidadão: Guia Metodológico. Brasília; MP, SEGEP, 2014, v. 03/2014.

SOUZA, FLÁVIO SÉRGIO REZENDE; PARREIRA, THIAGO JOSÉ, **A carta de serviços ao cidadão como instrumento de melhoria do serviço público**, In: VII Congresso CONSAD de Gestão Pública, Anais... Brasília 2014.

ÁVILA, CLEIDIMARA LIDIA VALIM DE. **Proposta de Implantação da Carta de Serviços ao Cidadão para o Conselho Regional de Engenharia, Arquitetura e Agronomia do Paraná**, Universidade Federal do Paraná, Rio Negro, 2011.

ESPÍNDOLA, CARLOS EDUARDO; OLIVEIRA, JOÃO BATISTA FERRI DE; FORMIGA, MAURÍCIO MARINHO. **A tecnologia da informação como meio para facilitar o acesso do cidadão aos serviços públicos**, In: IV Congresso CONSAD de Gestão Pública, Painel 42, Brasília, 2011.

CHIAVENATO, Idalberto. **Administração nos Novos Tempos**. 2. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2004.

\_\_\_\_\_. **Administração Geral e Pública**. 2 ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2008.

FALCO, Salvatore Esposito. **Instrumentos de voice giving na relação entre os cidadãos e a administração pública: a carta de serviços**, Revista do Serviço Público, ENAP, Brasília, ano 51, nº 3, 2000, Disponível em:<  
<https://revista.enap.gov.br/index.php/RSP/article/view/329>. Acesso em: 17 jul. 2018.

BRASIL. Decreto-lei no 5.452, de 1 de maio de 1943. Lex: coletânea de legislação: edição federal, São Paulo, v. 7, 1943. Suplemento.

Portal Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão. Disponível em:  
<http://www.planejamento.gov.br/antigocidadaniadigital/censo-de-servicos-publicos> >  
Acesso em 29 ago. 2018.

Senado Federal. Disponível em:  
<https://www.senado.leg.br/bdsf/bitstream/handle/id/.../Carta%20de%20Serviços.pdf> >  
Acesso em 29 ago. 2018.

Portal do IBGE. Disponível em:  
<https://cidades.ibge.gov.br/brasil/go/goiania/panorama>>Acesso em 31 ago.2018.

Disponível em: <http://gestaopublica.net/blog/fim-do-gespublica-temer-revogou/>>Acesso em 23 nov. 2018.

## **ANEXOS**

## ANEXO A – CENSO DE SERVIÇOS

### CENSO DE SERVIÇOS - SMT

\*Obrigatório

Endereço de e-mail \*

Seu e-mail

---

#### QUESTIONÁRIO

O Questionário deverá ser respondido apenas para serviços de atendimento ao público.

Cada serviço de atendimento ao público identificado corresponde a um questionário.

Procure retratar a realidade na descrição do serviço, evitando colocar atribuições da área ou coordenação que constam do Regimento Interno.

Todas as questões com \* vermelho são obrigatórias.

Caso ache necessário você poderá marcar mais de uma questão de múltipla escolha, mas é necessário justificar no campo Comentários no final do questionário.

Ao concluir as questões verifique se estão todas respondidas e clique no botão ENVIAR.

Sua participação é importante para o nosso trabalho!!

---

**1 – ÁREA (Departamento/Diretoria): \***

Sua resposta

---

**2 - RESPONSÁVEL PELA INFORMAÇÃO:**

Sua resposta

---

**3 – FUNÇÃO QUE EXERCE? \***

Sua resposta

---

**4 - QUAL O NOME DO SERVIÇO PRESTADO? \***

Sua resposta

---

**5 - O SERVIÇO É PRESTADO DIRETAMENTE A QUEM? \***

- CIDADÃO
- EMPRESAS PÚBLICAS
- EMPRESAS PRIVADAS
- ÓRGÃOS DA ADMINISTRAÇÃO DIRETA
- ÓRGÃOS DA ADMINISTRAÇÃO INDIRETA
- OUTROS

**6 - QUAL O PERFIL DO SEU USUÁRIO? \***

- HOMEM
- MULHER
- JOVENS (18 A 29 ANOS)
- ADULTOS (30 A 59 ANOS)
- IDOSOS (60 ACIMA)
- NÃO HÁ PERFIL PREDOMINANTE

**7 - DESCREVA DETALHADAMENTE COMO É REALIZADO O SERVIÇO: \***

Sua resposta

---

**8 - EM SUA OPINIÃO, QUAL O GRAU DE COMPLEXIDADE DO SERVIÇO PRESTADO?**

- BAIXO
- MÉDIO
- ALTO

**9 - QUEM É O RESPONSÁVEL POR ESSE SERVIÇO E QUAL O GRAU DE RESPONSABILIDADE?**

Sua resposta

---

**10 - QUAIS OS AGENTES PÚBLICOS ENVOLVIDOS NA EXECUÇÃO DESSE SERVIÇO E QUAIS AS ATIVIDADES QUE DESEMPENHAM?**

Sua resposta

---



11 - O SERVIÇO NECESSITA DE OUTRO ÓRGÃO OU TERCEIROS NA EXECUÇÃO? \*

- SIM
- NÃO

12 - SE VOCÊ RESPONDEU SIM, QUAIS ?

Sua resposta

---

13 – OUTROS SERVIÇOS SÃO REQUISITOS PARA EXECUÇÃO DESTE SERVIÇO? \*

- SIM
- NÃO

14 - SE VOCÊ RESPONDEU SIM, QUAIS ?

Sua resposta

---

15 - HÁ INTERAÇÃO COM O USUÁRIO DURANTE O PROCESSO DE EXECUÇÃO DO SERVIÇO? QUAL? \*

Sua resposta

---

16 – QUAIS OS MEIOS UTILIZADOS PELO USUÁRIO PARA INTERAÇÃO COM A SMT? \*

Sua resposta

---

17– QUANTAS INTERAÇÕES SÃO NECESSÁRIAS COM O USUÁRIO PARA A EXECUÇÃO DO SERVIÇO? \*

- UMA
- DUAS
- TRÊS OU MAIS

**18 – QUAIS DOCUMENTOS SÃO NECESSÁRIOS O USUÁRIO DISPONIBILIZAR NESTAS INTERAÇÕES? \***

Sua resposta

---

**19 - QUAL O PRAZO PARA EXECUÇÃO DO SERVIÇO? \***

Sua resposta

---

**20 – O SERVIÇO PRECISA DE PRÉ-AGENDAMENTO COM O USUÁRIO? \***

SIM

NÃO

**21 - QUAL A ENTREGA QUE O USUÁRIO ESPERA RECEBER? \***

Sua resposta

---

**22 - É COBRADA ALGUMA TAXA PARA REALIZAÇÃO DO SERVIÇO? \***

SIM

NÃO

**23 - SE VOCÊ RESPONDEU SIM, QUAL ?**

Sua resposta

---

**24 - QUANTOS ATENDIMENTOS SÃO REALIZADOS POR DIA? \***

Sua resposta

---

**25 - EXISTEM ESTATÍSTICAS DE MONITORAMENTO PARA ESTE SERVIÇO? \***

SIM

NÃO

26 - SE VOCÊ RESPONDEU SIM, QUAIS ?

Sua resposta

---

27 - HÁ VARIAÇÕES DE DEMANDAS DURANTE AO ANO PARA ESTE SERVIÇO? QUAIS? \*

Sua resposta

---

28 - HÁ UM CANAL DE COMUNICAÇÃO ENTRE SMT E USUÁRIO PARA REGISTRO DAS MANIFESTAÇÕES?

- SIM
- NÃO

29 - SE VOCÊ RESPONDEU SIM, QUAL?

Sua resposta

---

30 - QUAIS AÇÕES FORAM TOMADAS PARA SANAR OU DIMINUIR PROBLEMAS APRESENTADOS PELOS USUÁRIOS?

Sua resposta

---

31 - O SERVIÇO ESTÁ INFORMATIZADO?

- SIM
- NÃO

32 - SE NÃO, HÁ INTERESSE E PREVISÃO PARA INFORMATIZÁ-LO?

Sua resposta

---

33 - QUAIS DEPENDÊNCIAS (FATORES) PARA QUE ISSO ACONTEÇA? \*

Sua resposta

---

34 - QUAL O TRATAMENTO DADO PARA OS DOCUMENTOS DO USUÁRIO? \*

- ANÁLISE SIMPLES
- ANÁLISE CRITERIOSA E TÉCNICA
- SEM NECESSIDADE DE ANÁLISE
-

**35 – É PRECISO INTEGRAÇÃO DE SISTEMAS PARA REALIZAÇÃO DO SERVIÇO? \***

- SIM
- NÃO

**36 – QUANTOS E QUAIS SISTEMAS SÃO UTILIZADOS NA EXECUÇÃO DO SERVIÇO?**

Sua resposta

---

**37 – PARA MELHOR EXECUÇÃO E RESULTADO DO SERVIÇO É NECESSÁRIA A DISPONIBILIZAÇÃO DE FERRAMENTAS GERENCIAIS OU TECNOLÓGICAS?**

- SIM
- NÃO

**38 - SE VOCÊ RESPONDEU SIM, QUAIS ?**

Sua resposta

---

**39 - COMENTÁRIOS OU SUGESTÕES:**

Sua resposta

---

**DATA DE PREENCHIMENTO:**

Data

dd/mm/aaaa

---

ENVIAR

Nunca envie senhas pelo Formulários Google.

**ANEXO B – PRÉ-PROPOSTA DE CARTA DE SERVIÇOS****PREFEITURA  
DE GOIÂNIA****CARTA DE SERVIÇOS****SECRETARIA MUNICIPAL DE TRÂNSITO,  
TRANSPORTE E MOBILIDADE - SMT****COMPOSIÇÃO DA SECRETARIA MUNICIPAL DE  
TRÂNSITO, TRANSPORTE E MOBILIDADE - SMT****Iris Rezende  
Prefeito****Fernando Santana  
Secretário****Celma Alves dos Anjos  
Chefia de Gabinete****Robson Alves Paulino  
Diretor de Administração e Finanças****Neylismar Luiz Francisco Neto  
Advocacia Setorial****André Luiz Gonçalves Azevedo  
Diretor de Fiscalização**

# CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO-USUÁRIO SMT

EQUIPE TÉCNICA

**Valéria Aparecida de Cássia Ribeiro**  
Elaboração/Revisão

Colaboração

**Horácio Ferreira Martins**  
Gerência de Educação para o Trânsito

Secretaria Municipal de Trânsito, Transporte e Mobilidade  
Av. Laudelino Gomes, Qd. 210, Lts. 24/25, nº 250 – Setor Bela Vista  
Goiânia/Go – CEP: 74.830-090 – Tel.: (62) 3524-1262  
smt@smt.goiania.go.gov.br

Carta de Serviços – SMT/2018

## SUMÁRIO

<b>Objetivos da Carta de Serviços</b>	<b>05</b>
<b>Apresentação</b>	<b>06</b>
<b>Identidade Organizacional da SMT</b>	<b>07</b>
<b>Educação para o Trânsito: Serviços Executados</b>	<b>08</b>
<b>Palestras</b>	<b>09</b>
<b>Curso de Direção Defensiva</b>	<b>10</b>
<b>Blitz Educativa</b>	<b>11</b>
<b>Orientação de Trânsito</b>	<b>12</b>
<b>Participação em Eventos</b>	<b>13</b>
<b>Campanha Volta às Aulas</b>	<b>14</b>
<b>Mostra de Projetos de Educação para o Trânsito</b>	<b>15</b>

Carta de Serviços – SMT/2018

## OBJETIVO DA CARTA DE SERVIÇOS

Informar ao Cidadão-Usuário sobre os serviços prestados pela Secretaria Municipal de Trânsito, Transporte e Mobilidade as formas de acesso a esses serviços e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público, em cumprimento à Lei Federal 13.460 de 26 de junho de 2017.

A Carta de Serviço traz informações claras e precisas em relação a cada um dos serviços prestados e apresenta no mínimo, informações relacionadas a:

- ▶ serviços oferecidos;
- ▶ requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar os serviços;
- ▶ principais etapas para processamento do serviço;
- ▶ previsão do prazo máximo para a prestação do serviço;
- ▶ forma de prestação do serviço; e
- ▶ locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço.

Carta de Serviços – SMT/2018

## APRESENTAÇÃO

- ▶ **Compromisso ao Atendimento**  
 Atendimento com educação, respeito e cordialidade;  
 Atendimento por profissionais qualificados da SMT;  
 Acompanhamento, orientação em todas as fases do atendimento;  
 Disponibilidade de sistemas informatizados onde o cidadão pode acompanhar o andamento de seu processo;  
 Atendimento por ordem de solicitação;  
 Respeito à data de entrada dos processos no protocolo para definição da ordem de análise;  
 Resposta às solicitações de informações realizadas por telefone mesmo quando não houver solução imediata por parte dos servidores da SMT.
- ▶ **Atendimento Preferencial**  
 Garantir atendimento preferencial para maiores de 60 anos de idade, portadores de necessidades especiais, gestantes, lactantes e pessoas com criança de colo.
- ▶ **Locais e Horários de Atendimento**  
 Sede da SMT - Av. Laudelino Gomes, Qd. 210, Lts. 24/25, nº 250 – Setor Bela Vista. Telefone: (62) 3524-1244  
 Lojas Atende Fácil – Av do Cerrado, nº 999, Bl. F Térreo - Park Lozandes. Telefone: (62) 3524-3362  
 Das 08 às 18 horas de segunda à sexta-feira

Carta de Serviços – SMT/2018

## IDENTIDADE ORGANIZACIONAL DA SMT

### ▶ MISSÃO

Garantir a cidadania no trânsito por meio de práticas que zelem das atribuições definidas na Lei Federal nº 9.503 de 23 de setembro de 1997 - Código de Trânsito Brasileiro - CTB, que prevê a defesa da vida, respeito ao meio ambiente e convívio social no trânsito. Além de assegurar a mobilidade urbana direcionada para a qualidade de vida das pessoas e o desenvolvimento sustentável de Goiânia.

### ▶ VISÃO

Contribuir para o bem estar do espaço urbano de modo a garantir a mobilidade urbana e acessibilidade de todos os usuários da via pública e, acima de tudo, promover deslocamento seguro dos goianienses e daqueles que trafegam na Capital.

### ▶ VALORES

Compromisso com a vida;  
Respeito ao próximo;  
Ética;  
Transparência;  
Compromisso com a qualidade da prestação do serviço;  
Responsabilidades Sociais e Ambientais;  
Prioridade na educação de trânsito.

Carta de Serviços – SMT/2018

## EDUCAÇÃO PARA O TRÂNSITO

### SERVIÇOS EXECUTADOS

- ▶ Palestras: Escolas/Universidades, Empresas/Instituições Religiosas;
- ▶ Cursos: para grupos específicos;
- ▶ Blitz Educativa: Velocidade, Cinto de Segurança/ cadeirinha; Faixa de pedestres, Estacionamento seguro;
- ▶ Orientação de Trânsito em parceria como Departamento de Fiscalização;
- ▶ Participação em Eventos;
- ▶ Campanhas diversas: Volta às Aulas, Maio Amarelo e outros; panfletagem e abordagens com sociedade;
- ▶ Mostra de Projetos de Educação para o Trânsito.

Carta de Serviços – SMT/2018



## PALESTRAS

Departamento:  
Diretoria de Engenharia de Tráfego/Gerência de Educação para o Trânsito

### Descrição:

O solicitante da palestra em empresa, órgão público, faculdades e demais entidades do gênero devem enviar por e-mail institucional a solicitação do evento, contendo neste o público-alvo, taxa e taxa, quantidade prevista de participantes, tempo disponibilizado, data, local, horário de início/termino, recursos existentes que podem ser utilizados (data show, microfone, caixa de som, notebook), pessoa responsável na empresa e contato. Em caso de instituições de ensino infantil, fundamental e médio a solicitação poderá ser por e-mails ou via telefone. A duração média das palestras é em torno de 1 hora dependendo do público.

Formas de Atendimento	Etapas	Responsável pela Execução	Prazo para Atendimento	Acesso
Atendimento presencial, telefone, correio eletrônico ou Onidô	I – Solicitar a palestra por e-mail ou telefone; II – Informar os dados da instituição; III - Agendamento conforme disponibilidade.	Gerência de Educação para o Trânsito	Conforme disponibilidade da Agenda	Telefone: (62) 3524-1238, 3524-1209. Email: <a href="mailto:educacao@epo.tranlito.com.br">educacao@epo.tranlito.com.br</a> <a href="mailto:epo.smlt@amail.com">epo.smlt@amail.com</a> Escola Pública Municipal de Trânsito (SMT): Av. Laudelino Gomes esquina com S-3 – Setor Bela Vista

### Requisitos para Acessar o Serviço

Disponibilidade de data para agendamento e realização da palestra;  
Participação mínima de 10 pessoas por palestra.

### Documentos e Informações

Solicitação por e-mail ou Onidô

Carta de Serviços – SMT/2018

## CURSO DE DIREÇÃO DEFENSIVA

Departamento:  
Diretoria de Engenharia de Tráfego/Gerência de Educação para o Trânsito

### Descrição:

O curso é ministrado por Agentes de Trânsito com carga horária de 20 horas/aula. Tem por objetivo atualizar o conteúdo de Direção Defensiva e Legislação de Trânsito (Código de Trânsito Brasileiro com ênfase em Normas Gerais de Circulação e Conduta, Crimes de Trânsito, Regras de Condutância no Trânsito, Cidadania, Equipamentos de Segurança, Infrações, Embriaguez ao Volante e outros. Não há custo e o participante que tiver 100% de frequência receberá certificado.

Formas de Atendimento	Etapas	Responsável pela Execução	Prazo para Atendimento	Acesso
Atendimento presencial, telefone, ou e-mail	I – Preenchimento e envio da ficha de inscrição por meio eletrônico indicado ou pessoalmente na Secretaria que for realizada o curso.	Gerência de Educação para o Trânsito	Durante o período das inscrições	Telefone: (62) 3524-1238, 3524-1209. Email: <a href="mailto:educacao@epo.tranlito.com.br">educacao@epo.tranlito.com.br</a> <a href="mailto:epo.smlt@amail.com">epo.smlt@amail.com</a> Escola Pública Municipal de Trânsito (SMT): Av. Laudelino Gomes esquina com S-3 – Setor Bela Vista

Requisitos para Acessar o Serviço  
Idade mínima de 18 anos.

### Documentos e Informações

Ficha de inscrição, cópia RG ou CNH e contato telefônico.  
Sem cobrança de taxa.

Carta de Serviços – SMT/2018

## BLITZ EDUCATIVA

Departamento:  
Diretoria de Engenharia de Tráfego/Gerência de Educação para o Trânsito

### Descrição:

Operação de cunho educativo realizada em via pública, com abordagem de condutores que recebem material educativo em conformidade ao assunto a ser tratado. É criado um corredor de cones, onde o Agente de Trânsito monitora o tráfego e dá sinal ao condutor para entrar no espaço de imobilização de veículos. O condutor abordado receberá orientações sobre o tema da operação e material educativo relacionado ao assunto, se houver alguma dúvida ele poderá averiguar com o Agente Público. Se for detectada alguma irregularidade passível de penalidade, o condutor será liberado somente após esta ser sanada.

Formas de Atendimento	Etapas	Responsável pela Execução	Prazo para Atendimento	Acesso
Ruas e avenidas urbanas	I – Abordagem; II – Orientação; III – Liberação.	Gerência de Educação para o Trânsito	Durante a abordagem	Telefone: (52) 3524-1238, 3524-1209. Email: <a href="mailto:educacao@trfnetl.com.br">educacao@trfnetl.com.br</a> Escola Pública Municipal de Trânsito (SMT): Av. Laudelino Gomes esquina com S-3 – Setor Bela Vista

Requisitos para Acessar o Serviço  
Não se aplica

Documentos e Informações  
RG, CNH e documentos do veículo se solicitado.

Carta de Serviços – SMT/2018

## ORIENTAÇÃO DE TRÂNSITO

Departamento:  
Diretoria de Engenharia de Tráfego/Gerência de Educação para o Trânsito

### Descrição:

Orientação de condutores que transitam nos locais que sofreram as intervenções do sistema útilo. Em caso de acidente de trânsito o trabalho baseia-se na sinalização e preservação do local do evento, de modo a preservar a última ou retilhada dos veículos envolvidos, a fim de evitar maiores conflitos e mitigar os transtornos que podem ocorrer.

Formas de Atendimento	Etapas	Responsável pela Execução	Prazo para Atendimento	Acesso
Presencial ou telefone	I – Sinalização; II – Orientação e preservação do local; III – Liberação.	Gerência de Educação para o Trânsito	Assim que for acionado	Telefone: (52) 3524-1238, 3524-1209. Email: <a href="mailto:educacao@trfnetl.com.br">educacao@trfnetl.com.br</a> Escola Pública Municipal de Trânsito (SMT): Av. Laudelino Gomes esquina com S-3 – Setor Bela Vista

Requisitos para Acessar o Serviço  
Não se aplica

Documentos e Informações  
Não se aplica

Carta de Serviços – SMT/2018

## PARTICIPAÇÃO EM EVENTOS

Departamento:  
Diretoria de Engenharia de Tráfego/ Gerência de Educação para o Trânsito

### Descrição:

Participação em eventos, como: Carnaval, Semana Santa, Meio Amarelo, Dia do Meio Ambiente, Dia do Molotofa, Dia do Molotofista, Dia da Criança, Semana Nacional de Trânsito e outros, em parceria com Instituições no desenvolvimento de palestras, mesa de debates, distribuição de material educativo, fechamento de ruas, montagem de pista com bildeletes para interação com a família e a criança, Jogo Interativo (tabuleiro gigante) ou ainda, apenas como ouvintes.

Formas de Atendimento	Etapas	Responsável pela Execução	Prazo para Atendimento	Acesso
Atendimento presencial, telefone, correio eletrônico ou Ofício	I – Solicitar a participação por e-mail ou telefone; II – Informar os dados da Instituição; III - Agendamento conforme disponibilidade.	Gerência de Educação para o Trânsito	Conforme disponibilidade da Agenda	Telefone: (62) 3524-1238, 3524-1209. Email: <a href="mailto:educacao@trfnetl.com.br">educacao@trfnetl.com.br</a> Escola Pública Municipal de Trânsito (SMT): Av. Laudelino Gomes esquina com S-3 – Setor Bela Vista

Requisitos para Acessar o Serviço  
Disponibilidade de data para agendamento

Documentos e Informações  
Solicitação por e-mail ou Ofício

Carta de Serviços – SMT/2018

## CAMPANHA VOLTA ÀS AULAS

Departamento:  
Diretoria de Engenharia de Tráfego/ Gerência de Educação para o Trânsito

### Descrição:

Ao iniciar o ano, ou quando for solicitada, a Gerência de Educação para o Trânsito realiza visita técnica às escolas da capital que possuem grande número de alunos, localizadas em pontos de maior adensamento de veículos e pedestres. Realiza análise das condições da sinalização horizontal e vertical e encaminha as demandas identificadas e necessárias para garantir a segurança urbana nas regiões onde estão localizadas as Instituições de ensino. Iniciadas as aulas, grupos de agentes de Trânsito da Educação e Fiscalização são encaminhados para realizar monitoramentos e intervenção no trânsito, caso necessário, em frente às escolas. O trabalho dos agentes de trânsito inicial é o auxílio da travessia na faixa de pedestre, desobstrução dos cruzamentos e entrega de material educativo.

Formas de Atendimento	Etapas	Responsável pela Execução	Prazo para Atendimento	Acesso
Atendimento presencial, telefone, correio eletrônico ou Ofício	I – Visita técnica; II – Análise do local; III – Elaboração e encaminhamento de relatório à escola; IV – Agendamento; V – Monitoramento no local.	Gerência de Educação para o Trânsito	Conforme disponibilidade da Agenda	Telefone: (62) 3524-1238, 3524-1209. Email: <a href="mailto:educacao@trfnetl.com.br">educacao@trfnetl.com.br</a> Escola Pública Municipal de Trânsito (SMT): Av. Laudelino Gomes esquina com S-3 – Setor Bela Vista

Requisitos para Acessar o Serviço  
Disponibilidade de data para agendamento.

Documentos e Informações  
Não se aplica.

Carta de Serviços – SMT/2018

## MOSTRA DE PROJETOS DE EDUCAÇÃO PARA O TRÂNSITO

### Departamento:

Diretoria de Engenharia de Tráfego/ Gerência de Educação para o Trânsito

### Descrição:

Todos os anos, entre os dias 18 a 25 de setembro, é comemorada a Semana Nacional de Trânsito, preta pelo Art. 326 do Código de Trânsito Brasileiro, com a finalidade de alertar a sociedade para um dos maiores problemas sociais do Brasil, o elevado índice de acidentes de trânsito. Atendimento disposto no CTB a SMT realiza, anualmente, a Mostra de Vídeos com Inscrições de ensino das redes públicas, particulares e conuertes. A Mostra é composta por produções de curta-metragem desenvolvidas pelos alunos das Inscrições locais. A apresentação dos trabalhos é realizada em local apropriado (cinema) e acontece durante 18 dias em Junho a serem definidos. Os alunos que participam da criação dos vídeos recebem o título, sem custo, para deslocamento estadual e uia uersa.

Formas de Atendimento	Etapas	Responsável pela Execução	Prazo para Atendimento	Acesso
Atendimento presencial, telefone, correio eletrônico ou Onid	I – Inscrição de Escolas; II – Desenvolvimento do vídeo sob orientação de professor; III – Envio das mídias à Gerência de Educação para o Trânsito; IV – Participação e apresentação do vídeo.	Gerência de Educação para o Trânsito	Conforme definido no Edital	Telefone: (62) 3524-1238, 3524-1208. Email: <a href="mailto:educa@transito.toc.gov.br">educa@transito.toc.gov.br</a> <a href="mailto:m.lavr@gmail.com">m.lavr@gmail.com</a> Escola Pública Municipal de Trânsito (SMT): Av. Laudelino Gomes esquina com S-3 – Setor Bela Vista

### Requisitos para Acesso ao Serviço

Atender às normas do Edital e realizar inscrição.

### Documentos e Informações

Inscrição preenchida, declaração de exposição de imagem e autorização dos pais.

Carta de Serviços – SMT/2018

## FALE CONOSCO

- ▶ **Telefone de Serviços Gerais da Prefeitura**  
(62) 156
- ▶ **Centro Operacional de Trânsito – COT**  
(62) 3524-1220
- ▶ **Gabinete do Secretário da SMT**  
(62) 3524-1263
- ▶ **Chefia de Advocacia Setorial**  
(62) 3524-1235 / 3524-1236
- ▶ **Divisão de Multas**  
(62) 3524-1201
- ▶ **JARI – Juntas Administrativas de Recursos de Infração**  
(62) 3524-1230
- ▶ **Defesa Prévia**  
(62) 3524-1293



Carta de Serviços – SMT/2018

## FALE CONOSCO

- ▶ **Boletim de Ocorrência (Acidentes sem vítima)**  
(62) 3524-1260
- ▶ **Educação para o Trânsito**  
(62) 3524-1238
- ▶ **Cadastro de Transportes Urbanos**  
(62) 3524-1282 / 3524-1295
- ▶ **Táxi**  
(62) 3524-2201
- ▶ **Moto-táxi**  
(62) 3524-2200
- ▶ **Cartão de Estacionamento Idoso e Deficiente**  
(62) 3524-1279
- ▶ **Assessoria de Comunicação**  
(62) 3524-1259/ 3524-1258



Carta de Serviços - SMT/2018

Proposta de Carta de Serviços  
Elaboração própria