

# CONFEF implementa nova Carta de Serviços

*ATENÇÃO ÀS ATUALIZAÇÕES DO MODELO DE EXCELÊNCIA DE GESTÃO, O ÓRGÃO INICIOU AS ADEQUAÇÕES INSTITUÍDAS PELO DECRETO FEDERAL QUE EXTINGUE O PROGRAMA GESPÚBLICA E PROPÕE UMA NOVA CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO*

Para sanar a sobreposição de programas e acompanhar os diversos esforços de melhoria da gestão pública, em julho de 2017, o Governo Federal publicou o Decreto nº 9.094. O normativo revoga o Decreto 5.378/05, que estabelecia o Programa Nacional de Gestão Pública e Desburocratização (Gespública), adotado pelo CONFEF desde 2015, e o Decreto nº 6.932/09, que instituiu a Carta de Serviços ao Cidadão.

O programa Gespública estava pautado no Modelo de Excelência de Gestão Pública (MEGP), composto dos Fundamentos da Excelência, dos sete Critérios de Pro-

cessos e o Critério de Resultados, modelo este também adotado pelo Tribunal de Contas da União (TCU). A sua extinção pode ser compreendida devido à publicação do Decreto nº 8.936/16, que instituiu a Plataforma de Cidadania Digital, e a recente criação do Conselho Nacional para a Desburocratização, que aperfeiçoam as ferramentas do antigo Gespública. No entanto, foram mantidas, com alterações, a Carta de Serviços ao Usuário e a Avaliação e Melhoria dos Serviços Públicos.

Para atender o disposto pelo decreto, o CONFEF atualizou o referido documento, que passa a se chamar Carta



de Serviços ao Usuário. A plataforma, que será implantada em breve no site do CONFEF, apresenta e informa as formas de acesso aos serviços do Sistema CONFEF/CREFs e os compromissos e padrões de qualidade do atendimento ao público. Nela constam informações como: os serviços oferecidos pelo órgão; os documentos necessários para cada solicitação; o prazo; as formas de acesso; entre outras.

“Entendemos que a atual gestão, conduzida pelo presidente Jorge Steinhilber, está atenta ao cumprimento da legislação vigente, fato comprovado por ocasião da revisão do Planejamento Estratégico, em que foram discutidos e apreciados, dentre outros, os ambientes interno e externo, com a análise dos Fatos Portadores de Futuro, fruto de algumas alterações da nossa legislação”, afirma o Consultor de Planejamento e Gestão responsável pelo processo de adequação do Conselho, Eng<sup>o</sup>. Luiz Carlos Dias Garcia.

---

*O programa também propiciou inúmeras ações sociais, como campanhas de doações de alimentos, de roupas e de brinquedos a entidades carentes do Estado do Rio de Janeiro*

---

**Balanco positivo** – A adesão do MEGP, por três anos consecutivos, culminou com o recebimento do Certificado Nível 5 no programa da Secretaria de Gestão Pública (SEGEP) e do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão.

Por meio do programa, os planos de ação da entidade passaram a ser monitorados mensalmente. Durante esse processo, foram registrados e monitorados os fatos causadores de sucesso e de insucesso, demonstrando uma perfeita sinergia entre a cultura organizacional e as estratégias. A rotina, estratificada em indicadores, se apresentou controlada, com avaliações mensais de seus resultados, corrigindo as distorções diagnosticadas.

Após a implantação definitiva do MEGP, o Conselho participou do Prêmio Qualidade Rio (PQRio), competindo segundo os preceitos da Fundação Nacional da Qualidade (FNQ) com organizações públicas e privadas de destaque no Rio de Janeiro. Já em sua primeira participação, o CONFEF pontuou o suficiente para levar o troféu ouro.

O programa também propiciou inúmeras ações sociais, como campanhas de doações de alimentos, de roupas e de brinquedos a entidades carentes do Estado do Rio de Janeiro. Além disso, o órgão passou a realizar a coleta seletiva do lixo, a descartar corretamente as lâmpadas fluorescentes, baterias e pilhas, além de controlar o consumo de energia elétrica. Na sede do Conselho, encontra-se instalado um coletor de pilhas e baterias, na cor laranja,

com a finalidade de coletar os materiais causadores de impacto. O descarte de lâmpadas fluorescentes, pilhas e baterias ocorrem com a separação das mesmas, evitando o depósito no lixo, para serem entregues em organizações que recebem e descartam devidamente os materiais.

A identificação de aspectos e tratamento de impactos sociais e ambientais visa inventariar, priorizar e viabilizar o tratamento preventivo de tudo aquilo que a organização pode causar de negativo, direta ou indiretamente, à sociedade e ecossistemas, em decorrência de seus produtos, de seus processos e de suas instalações.

Tendo em vista o balanço positivo alcançado pela adesão do Gesública, para atender ao novo decreto, o Conselho irá manter o Modelo de Excelência de Gestão, agregando as novas necessidades da Carta de Serviços ao Usuário.

