

# **OUVIDORIA MUNICIPAL**

## **ANEXO II**

### **CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO**

#### **INTRODUÇÃO**

A "Carta de Serviços ao Usuário" é o instrumento que informa aos cidadãos sobre os serviços prestados pelo órgão público. Além de disponibilizar os serviços municipais, a Carta tem o compromisso de indicar como o usuário pode acessá-los e quais são os compromissos e padrões de atendimento.

Neste documento, o cidadão poderá conferir diversas informações, entre elas os serviços de seu interesse, a sua descrição e finalidade, as formas de acesso disponíveis, a previsão do prazo máximo para a sua prestação, os requisitos e documentos exigidos, os endereços e horários de atendimento e as taxas cobradas, caso haja.

Além de aproximar a Administração dos cidadãos, a "Carta de Serviços ao Usuário" tem como objetivo proporcionar mais transparência sobre os serviços públicos oferecidos, simplificar a busca por informações e aumentar a eficácia e efetividade nos atendimentos.

#### **ESTRUTURA ORGANIZACIONAL**

##### **Departamento - Gabinete do Prefeito:**

**Prefeito:** WILSON JOSÉ GARCIA

Endereço: Avenida Coronel Albino Alves Garcia, n. 510, Centro

Telefone: (14) 3346-8080

E-mail: gabinete@bernardinodecampos.sp.gov.br

Horário de atendimento: 2ª, 3ª, 4ª, 5ª e 6ª feira: das 08hs00 às 11:30hs e das 13hs00 às 17hs00.

## **JUNTA DO SERVIÇO MILITAR – JSM**

Responsável: Raquel Apolonio de Oliveira

Endereço: Avenida Coronel Albino Alves Garcia, n. 510, Centro

Telefone: (14) 3346-8080

E-mail: jsm.bernardino@gmail.com

Horário de Atendimento: 2ª, 3ª, 4ª, 5ª e 6ª feira: das 8hs00 às 11hs30 e das 13hs00 às 17hs00.

## **CONTROLADORIA GERAL DO MUNICIPIO**

### **CONTROLE INTERNO**

Responsável: Bruno Francisco Pereira Correa

Endereço: Avenida Coronel Albino Alves Garcia, n. 510, Centro

Telefone: (14) 3346-8080

E-mail: brunocorrea@bernardinodecampos.sp.gov.br

Horário de Atendimento: 2ª, 3ª, 4ª, 5ª e 6ª feira: das 8hs00 às 11hs30 e das 13hs00 às 17hs00.

## **OUVIDORIA MUNICIPAL**

Responsável: Luana Damiatti Ribeiro

Endereço: Avenida Coronel Albino Alves Garcia, n. 510, Centro

Telefone: (14) .3346-8080

E-mail: gabinete@bernardinodecampos.sp.gov.br

Horário de Atendimento: 2ª, 3ª, 4ª, 5ª e 6ª feira: das 8hs00 às 11hs30 e das 13hs00 às 17hs00.

## **SECRETARIA MUNICIPAL DE ADMINISTRAÇÃO**

Responsável: THALUANE BIONDO DE LIMA

Endereço: Avenida Coronel Albino Alves Garcia, n. 510 – Centro

Telefone: (14) 3346-8080

E-mail: administrativo@bernardinodecampos.sp.gov.br

Horário de Atendimento: 2ª, 3ª, 4ª, 5ª e 6ª feira: das 8hs00 às 11hs30 e das 13hs00 às 17hs00.

### **Departamento de Licitações, Contratos e Patrimônio**

Responsável: Helineide Soares Esteves

Endereço: Avenida Coronel Albino Alves Garcia, n. 510 - Centro

Telefone: (14) 3346-8080 - ramal

E-mail:licitacao@bernardinodecampos.sp.gov

Horário de Atendimento: 2ª, 3ª, 4ª, 5ª e 6ª feira: das 8hs00 às 11hs30 e das 13hs00 às 17hs00.

### **Departamento de Recursos Humanos**

Responsável: Liliani Graciali Nicoletto Batista

Endereço: Avenida Coronel Albino Alves Garcia, n. 510 - Centro

Telefone: (14) 3346-8000 – ramal

E-mail: recursos humanos@bernardinodecampos.sp.gov.br

Horário de Atendimento: 2ª, 3ª, 4ª, 5ª e 6ª feira: das 8hs00 às 11hs30 e das 13hs00 às 17hs00.

### **Departamento de Compras e Almoxarifado**

Responsável: Lidiane Cristina Barreiros

Endereço: Avenida Coronel Albino Alves Garcia, n. 510 - Centro

Telefone: (14) 3346-8080

E-mail: compras@bernardinodecampos.sp.gov.br

Horário de Atendimento: 2ª, 3ª, 4ª, 5ª e 6ª feira: das 8hs00 às 11hs30 e das 13hs00 às 17hs00.

### **SECRETARIA DE FINANÇAS/DEPARTAMENTO DE TESOUREARIA**

Responsável: Bruna Maria Palugan

Endereço: Avenida Coronel Albino Alves Garcia, n. 510 - Centro

Telefone: (14) 3346-8080

E-mail: financeiro@bernardinodecampos.sp.gov.br

Horário de Atendimento: 2ª, 3ª, 4ª, 5ª e 6ª feira: das 8hs00 às 12hs00 e das 13hs00 às 17hs00.

## **SECRETARIA MUNICIPAL DE EDUCAÇÃO**

Responsável: Aneli Cordoba Lopes Guerreiro

Endereço: Praça da Bandeira, nº 46

Telefone: (14)3346-8081 – Ramal 1

E-mail: educacao@bernardinodecampos.sp.gov.br

Horário de Atendimento: 2ª, 3ª, 4ª, 5ª e 6ª feira: das 8h00 às 17h00.

### **Departamento – Nei “Jardim Brasil”**

Responsável: Cláudia do Carmo da Luz

Endereço: Rua Maranhão, nº 251 – Jardim Brasil II

Telefone: (14) 3346-8081 – Ramal: 13

E-mail: neijardimbrasil@bernardinodecampos.sp.gov.br

Horário de Atendimento: 2ª, 3ª, 4ª, 5ª e 6ª feira: das 7h00 às 17h00.

### **Departamento – NEI “Júlio dos Reis Neto”**

Responsável: Adriana Vilas Boas B. Ximenes

Endereço: Rua João Papi, nº 485 – Jardim Lucrecia

Telefone: 3346-8081 – Ramal: 12

E-mail: neijuliodosreis@bernardinodecampos.sp.gov.br

Horário de Atendimento: 2ª, 3ª, 4ª, 5ª e 6ª feira: das 7h00 às 17h00.

### **Departamento – NEI “Judith Célia Cezar Fredi”**

Responsável: Laudicene Ap. Lemos de Andrade

Endereço: Rua Curitiba, nº 176 – Jardim Planalto

Telefone: (14)3346-8081 – Ramal: 10

E-mail: neijudithcelia@bernardinodecampos.sp.gov.br

Horário de Atendimento: 2ª, 3ª, 4ª, 5ª e 6ª feira: das 7h00 às 17h00.

### **Departamento – NEI “Balão Azul”**

Responsável: Claudia de Lacerda Rocha Fernandes

Endereço: Rua Marechal Deodoro da Fonseca, nº 615 – Centro

Telefone: (14)3346-8081 – Ramal: 11

E-mail: neibalaoazul@bernardinodecampos.sp.gov.br

Horário de Atendimento: 2ª, 3ª, 4ª, 5ª e 6ª feira: das 7h00 às 17h00.

### **Departamento – Centro Educacional**

Responsável: Aneli Cordoba Lopes Guerreiro

Endereço: Praça da Bandeira, nº 270 - Centro

Telefone: (14)3346-8081 – Ramal: 1

E-mail: educacao@bernardinodecampos.sp.gov.br

Horário de Atendimento: 2ª, 3ª, 4ª, 5ª e 6ª feira: das 8hs00 às 17h00.

### **Departamento – EMTI “Professor Antonio Carlos Ferraz de Andrade”**

Responsável: Ana Lucia A. Cavalheiro Marques

Endereço: Av. Guilherme Arruda Castanho, nº 1857 – Residencial Pérola do Planalto

Telefone: (14) 3346-8081 – Ramal: 9

E-mail: crecheescola@bernardinodecampos.sp.gov.br

Horário de Atendimento: 2ª, 3ª, 4ª, 5ª e 6ª feira: das 7h00 às 17h00.

### **Departamento - EMEI “Professora Juce Aparecida Alves Abras”**

Responsável: Maria Helena Bernardes

Endereço: Rua Maranhão, nº 301 – Jardim Brasil II

Telefone: (14) 3346-8081 – Ramal: 8

E-mail: emeijuce@bernardinodecampos.sp.gov.br

### **Departamento – EMEF “Professor Miguel Arnaldo Tosta”**

Responsável: Rozeli Ap. Zanon Félix

Endereço: Rua Ceará, nº 76

Telefone: (14) 3346-8081 – Ramal: 7

E-mail: emefmigueltoستا@bernardinodcampos.sp.gov.br

Horário de Atendimento: 2ª, 3ª, 4ª, 5ª e 6ª feira: das 7h00 às 17h30.

### **Departamento – EMEF “Dr. Antonio Carlos de Abreu Sodré”**

Responsável: Cleuza Maria de Moraes Bicheri

Endereço: Praça da Bandeira, nº 340 - Centro

Telefone: (14) 3346-8081 – Ramal: 6

E-mail: emefabreusodre@bernardinodcampos.sp.gov.br

Horário de Atendimento: 2ª, 3ª, 4ª, 5ª e 6ª feira: das 7h00 às 17h30.

### **Departamento – Cozinha Piloto “Aparecida Borges”**

Responsável: Nelci Regina Bento Ferreira

Endereço: Rua Alcides Toledo Castanho, nº 01 – Vila 09 de outubro

Telefone: (14) 3346-8081 – Ramal: 5

E-mail: merenda@bernardinodcampos.sp.gov.br

Horário de Atendimento: 2ª, 3ª, 4ª, 5ª e 6ª feira: das 7h00 às 16h00.

### **Departamento – Sala de Leitura**

Responsável: Aneli Cordoba Lopes Guerreiro

Endereço: Praça da Bandeira, nº 48 - Centro

Telefone: (14)3346-8081 – Ramal: 4

E-mail: educacao@bernardinodcampos.sp.gov.br

Horário de Atendimento: 2ª, 3ª, 4ª, 5ª e 6ª feira: das 8h00 às 11h30 e das 13h00 às 17h00

## **SERVIÇOS URBANOS E RURAIS: LIMPEZA, CEMITÉRIO, MÁQUINÁRIO, PARQUES E JARDINS**

### **SECRETARIA DE PLANEJAMENTO URBANO**

Responsável: Paulo Cesar Junior Amado

Endereço: Alcides Toledo Castanho, nº 13, Conjunto Habitacional 9 de Outubro

Telefone: 3346-8086

E-mail: obraspmc@hotmail.com

Horário de Atendimento: 2ª, 3ª, 4ª, 5ª e 6ª feira: das 8hs00 às 12hs00 e das 13hs00 às 17hs00.

### **SECRETARIA DE ENGENHARIA E PROJETOS**

**Responsável:** Lara Damiani de Andrade Pirozzi

Endereço: Avenida Coronel Alves Garcia nº 510 - Centro

Telefone: 3346-8080 – Ramal: 304

E-mail: engenharia2@bernardinodecampos.sp.gov.br

Horário de Atendimento: 2ª, 3ª, 4ª, 5ª e 6ª feira: das 8hs00 às 12hs00 e das 13hs00 às 17hs00.

### **SECRETARIA MUNICIPAL DE ESPORTES E LAZER**

**Responsável:** Renã José Dias da Costa

Endereço: Av. Cel Albino Alves Garcia, nº 485 - Centro

Telefone: (14) 99689-6820

E-mail: doesportesecretaria@gmail.com

Horário de Atendimento: 2ª, 3ª, 4ª, 5ª e 6ª feira: das 8hs00 às 12hs00 e das 13hs00 às 17hs00.

### **SECRETARIA MUNICIPAL DE SAUDE**

Responsável: Elidiane Volpe Campos

Endereço: Avenida da Saudade,155

Telefone: (14)3346-8082

E-mail: saude@bernardinodecampos.sp.gov.br

Horário de Atendimento: 2ª, 3ª, 4ª, 5ª e 6ª feira: das 7h00 às 16hs00.

## **Diretoria – Unidade de Saúde Mental**

**Responsável: Bruna Roberta Contó**

Endereço: Rua Alcides Toledo Castanho, 360, Conjunto Hab. 9 de Outubro

Telefone: (14) 3346-8082

E-mail: capsbernardino@hotmail.com

Horário de Atendimento: 2ª, 3ª, 4ª, 5ª e 6ª feira: das 7hs00 às 16hs00.

## **Diretoria – Centro de Saúde da Mulher**

**Responsável: Camila de Fátima Siqueira Frigo**

Endereço: Rua Cerqueira Cesar, 1838, Vale Verde

Telefone: 14 3346-8082

E-mail: saude@bernardinodecampos.sp.gov.br

Horário de Atendimento: 2ª, 3ª, 4ª, 5ª e 6ª feira: das: 7hs00 às 16hs00.

## **Diretoria – Farmácia Municipal**

**Responsável: Fabrício Verri**

Endereço: Avenida Siqueira Campos, nº 150, Centro

Telefone: (14) 3346-8082

E-mail: saude@bernardinodecampos.sp.gov.br

Horário de Atendimento: 2ª, 3ª, 4ª, 5ª e 6ª feira: das 7hs00 às 16hs00.

## **Diretoria – Unidade Saúde da Família – Pérola do Planalto**

**Responsável: Valquíria Cristina Moraes**

Endereço: Rua Agenor Camargo de Lima, nº 11

Telefone: (14) 3346-8082

E-mail: peroladoplanalto@hotmail.com

Horário de Atendimento: 2ª, 3ª, 4ª, 5ª e 6ª feira: das: 7hs00 às 16hs00.

## **Diretoria – Unidade Saúde da Família – Barra Funda**

**Responsável: Fernanda Cristina de Souza**

Endereço: Rua Paraná, nº 141

Telefone: (14) 3346-8082

E-mail: usfbarrafunda@hotmail.com

Horário de Atendimento: 2ª, 3ª, 4ª, 5ª e 6ª feira: das: 7hs00 às 16hs00.

## **Diretoria – Unidade Saúde da Família – Jardim Brasil**

**Responsável: Silvia Helena Martins Tolini**

Endereço: Rua Prefeito Alexandre Café, nº 801

Telefone: (14) 3346-8082

E-mail: usfjdbrasil@hotmail.com

Horário de Atendimento: 2ª, 3ª, 4ª, 5ª e 6ª feira: das: 7hs00 às 16hs00.

## **Diretoria – Unidade Básica de Saúde – Vale Verde**

**Responsável: Camila de Fátima Siqueira Frigo**

Endereço: Rua Cerqueira Cesar, 1838, Vale Verde

Telefone: 14 3346-8082

E-mail: saude@bernardinodecampos.sp.gov.br

Horário de Atendimento: 2ª, 3ª, 4ª, 5ª e 6ª feira: das: 7hs00 às 16hs00.

## **Diretoria – Centro de Especialidades**

**Responsável: Camila de Fátima Siqueira Frigo**

Endereço: Rua Cerqueira Cesar, 1838, Vale Verde

Telefone: (14) 3346-8082

E-mail: saude@bernardinodecampos.sp.gov.br

Horário de Atendimento: 2ª, 3ª, 4ª, 5ª e 6ª feira: das: 7hs00 às 16hs00.

**Observação:** A UBS Vale Verde, o Centro de Especialidades e o Centro de Saúde da Mulher funcionam no mesmo prédio, sendo, portanto, a mesma responsável por todas as unidades.

## **SECRETARIA MUNICIPAL DE MEIO AMBIENTE**

Responsável: Bruno de Camargo Rodrigues

Endereço: Av. da Saudade, nº 125 – Centro

Telefone: (14) 3346-8087

E-mail: meioambiente@bernardinodecampos.sp.gov.br

Horário de Atendimento: 2ª, 3ª, 4ª, 5ª e 6ª feira: das 7hs30 às 11hs30 e das 13hs00 às 17hs00.

## **SECRETARIA MUNICIPAL DE AGRICULTURA**

Responsável: João Benedito de Andrade Júnior

Endereço: Av. da Saudade, nº 125 - Centro

Telefone: (14) 3346-8087

E-mail: agropecuaria@bernardinodecampos.sp.gov.br

Horário de Atendimento: 2ª, 3ª, 4ª, 5ª e 6ª feira: das 8hs00 às 12hs00 e das 13hs00 às 17hs00.

## **SECRETARIA MUNICIPAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL**

Responsável: Ariádine Almeida Cardoso Beleze

Endereço: Avenida Cel. Guilherme de Arruda Castanho, 855, Centro

Telefone: (14) 3346-8083

E-mail: smas.bcampos@yahoo.com.br

Horário de Atendimento: 2ª, 3ª, 4ª, 5ª e 6ª feira: das 8hs00 às 17hs00.

## **Viva Leite**

Responsável: Ariádine Almeida Cardoso Beleze

Endereço: Av. Guilherme de Arruda Castanho, nº 855 - Centro

Telefone: (14) 3346-8083

E-mail: smas.bcampos@yahoo.com.br

Horário de Atendimento: 2ª, 3ª, 4ª, 5ª e 6ª feira: das 8hs00 às 17hs00.

## **Centro de Referência de Assistência Social – CRAS**

Responsável: Marluce Pinheiro de Andrade

Endereço: Rua João Papim, nº 793 – Jardim Brasil III

Telefone: (14) 3346-8084

E-mail: crasbcampos@yahoo.com.br

Horário de Atendimento: 2ª, 3ª, 4ª, 5ª e 6ª feira: das 8hs00 às 17hs00.

## **Cadastro Único**

Responsável: Marluce Pinheiro de Andrade

Endereço: Rua João Papim, nº 793 – Jardim Brasil III

Telefone: (14) 3346-8084 – RAMAL - 02

E-mail: cadunico@bernardinodecampos.sp.gov.br

Horário de Atendimento: 2ª, 3ª, 4ª, 5ª e 6ª feira: das 8hs00 às 17hs00.

### **Casa de Acolhimento Geraldo Arcoleze**

Responsável: Ariádine Almeida Cardoso Beleze

Endereço: Rua Agenor Camargo de Lima, 361 - Jardim Bercam

Telefone: (14) 99909-6761

E-mail: acolhimentogeraldoarcoleze@hotmail.com

Horário de Atendimento: Atendimento contínuo, de segunda a sexta, das 7 às 22h e finais de semana e feriados das 8 às 17h.

### **Fundo social**

Responsável: LUCAS VINQUE DE CARVALHO

Endereço: Rua Cerqueira César, nº 68 – Barra Funda

Telefone: (14) 3346-8083

E-mail: smas.bcampos@yahoo.com.br

Horário de Atendimento: 2ª, 3ª, 4ª, 5ª e 6ª feira: das 8hs00 às 11:30 e das 13hs00 às 17hs00.

: 2ª, 3ª, 4ª, 5ª e 6ª feira: das 8hs00 às 12hs00 e das 13hs00 às 17hs00.

### **SECRETARIA MUNICIPAL DA FAZENDA**

Responsável: Rafael Beraldo Barbosa

Endereço: Avenida Coronel Albino Alves Garcia, n. 510, Centro

Telefone: (14) 3346-8080

E-mail: contabilidade@bernardinodecampos.sp.gov.br

Horário de Atendimento: 2ª, 3ª, 4ª, 5ª e 6ª feira: das 8hs00 às 12hs00 e das 13hs00 às 17hs00.

### **Lançadoria**

Responsável: Sandra Regina Lemos

Endereço: Rua Dr. Júlio dos Reis Filho, nº 55

Telefone: (14) 99702-5636

E-mail: lancadoria@bernardinodecampos.sp.gov.br

Horário de Atendimento: 2ª, 3ª, 4ª, 5ª e 6ª feira: das 8hs00 às 12hs00 e das 13hs00 às 17hs00.

## **Contabilidade**

Responsável: Aline Mantuan

Endereço: Avenida Coronel Albino Alves Garcia, n. 510, Centro

Telefone: (14) 3346-8080

E-mail: cont\_bcampos@hotmail.com

Horário de Atendimento: 2ª, 3ª, 4ª, 5ª e 6ª feira: das 8hs00 às 12hs00 e das 13hs00 às 17hs00.

## **Fiscalização e Tributação**

Responsável: Andre Luís Gambale

Endereço: Avenida Coronel Albino Alves Garcia, n. 510, Centro

Telefone: (14) 3346-8080

E-mail: andregambale.tributos@bernardinodecampos.sp.gov.br

Horário de Atendimento: 2ª, 3ª, 4ª, 5ª e 6ª feira: das 8hs00 às 12hs00 e das 13hs00 às 17hs00.

## **Dívida ativa**

Responsável: Sandra Regina Lemos

Endereço: Rua Dr. Júlio dos Reis Filho, nº 55

Telefone: (14) 99702-5636

E-mail: lancadoria@bernardinodecampos.sp.gov.br

Horário de Atendimento: 2ª, 3ª, 4ª, 5ª e 6ª feira: das 8hs00 às 12hs00 e das 13hs00 às 17hs00.

## **Cadastro imobiliário**

Responsável: Mauricéia Bezerra de Vasconcelos

Endereço: Rua Dr. Júlio dos Reis Filho, nº 55

Telefone: (14) 99702-5636

E-mail: lancadoria@bernardinodecampos.sp.gov.br

Horário de Atendimento: 2ª, 3ª, 4ª, 5ª e 6ª feira: das 8hs00 às 12hs00 e das 13hs00 às 17hs00.

## **MANUTENÇÃO E CONTROLE DA FROTA**

### **SECRETARIA MUNICIPAL DE TRANSPORTES**

Responsável: Gilberto Adriano Massarente

Endereço: Rua Prefeito Alexandre Café nº535-jardim Lucrecia

Telefone: (14) 3346-8089

E-mail: transportepmbernardino@hotmail.com

Horário de Atendimento: 2ª, 3ª, 4ª, 5ª e 6ª feira: das 8hs00 às 12hs00 e das 13hs00 às 17hs00.

### **SECRETARIA MUNICIPAL DE DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO**

Responsável: Adevanil Batista Pereira

Endereço: Av. Cel. Albino Alves Garcia, nº 510

Telefone: (14) 3346-8080

E-mail: gabinete@bernardinodecampos.sp.gov.br

Horário de Atendimento: 2ª, 3ª, 4ª, 5ª e 6ª feira: das 8hs00 às 12hs00 e das 13hs00 às 17hs00.

### **SEBRAE/PAT/CARTEIRA DE TRABALHO/BANCO DO POVO**

Responsável: Lais Cristiane Palugan Vaz

Endereço: Rua Dr. Júlio dos Reis Filho, nº 55

Telefone: (14) 99839-6530

E-mail: bernardinodecampos@bancodopovo.sp.gov.br

Horário de Atendimento: 2ª, 3ª, 4ª, 5ª e 6ª feira: das 8hs00 às 12hs00 e das 13hs00 às 17hs00.

## **SECRETARIA MUNICIPAL DE ASSUNTOS JURÍDICOS**

Responsável: Gustavo Rodrigues da Silva Alcantara

Endereço: Av. Cel. Albino Alves Garcia, nº 510

Telefone: (14) 3346-8080

E-mail: juridico@bernardinodecampos.sp.gov.br

Horário de Atendimento: 2ª, 3ª, 4ª, 5ª e 6ª feira: das 8hs00 às 12hs00 e das 13hs00 às 17hs00.

## **PROCON**

Responsável: Onilia Maria Bittecourt Oscar

Endereço: Rua Dr. Júlio dos Reis Filho, nº 55

Telefone: (14) 99720-0308

E-mail: procon@bernardinodecampos.sp.gov.br

Horário de Atendimento: 2ª, 3ª, 4ª, 5ª e 6ª feira: das 8hs00 às 12hs00 e das 13hs00 às 17hs00.

## **SECRETARIA MUNICIPAL DE CULTURA E TURISMO**

Responsável: Éverton Vitor de Oliveira

Endereço: Rua Olavo Egídio, nº 500

Telefone: (14) 3346-8088

E-mail: culturismo@bernardinodecampos.sp.gov.br

Horário de Atendimento: 2ª, 3ª, 4ª, 5ª e 6ª feira: das 8hs00 às 12hs00 e das 13hs00 às 17hs00.

## **ANEXO III**

### **GLOSSÁRIO**

#### ➤ **A**

**Administração Pública** - é o conjunto das entidades que compõem o Estado, voltadas para a prestação de serviços públicos e o atendimento das necessidades do cidadão e da coletividade. É constituída da administração direta e da administração indireta, está formada por autarquias, empresas públicas, sociedades de economia mista e organizações sociais. É subdivida em poderes (executivo, judiciário e legislativo) e em esferas (federal, estadual e municipal)

**Administração pública direta** – é composta dos órgãos internos da administração pública.

**Administração pública indireta** – é constituída de outras pessoas jurídicas – autarquias, fundações, empresas públicas, sociedades de economia mista e organizações sociais – a quem é delegada uma competência privativa do Estado.

**Alta administração** – corpo de dirigentes máximos da organização, conforme definição normativa ou decisão consensual. Geralmente abrange o principal dirigente, o seu substituto imediato e o seu staff.

**Análise crítica** – avaliação global de um projeto, serviço, produto, processo ou informação da organização, com relação a requisitos, que objetiva a identificação de problemas e a proposição de soluções.

**Atributos** – são as necessidades dos cidadãos-usuários traduzidas em um conjunto de características a serem agregados ao produto ou serviço em cada processo interno da organização de forma a garantir a satisfação total dos mesmos.

**Autarquia** – pessoa jurídica de direito público de capacidade meramente administrativa, ou seja, sem poder de legislar. Criada e extinta por lei, fica sujeita ao controle da administração direta e do Poder Legislativo.

**Ativos intangíveis** – conjunto de ativos representados pelo acervo de conhecimento e benefícios utilizados e geradores do diferencial competitivo que agregam valor à organização. O ativo intangível pode abranger, entre outros:

- **Ativos de mercado** – potencial que a organização possui em decorrência dos intangíveis que estão relacionados ao mercado como: marca, clientes, lealdade dos clientes, negócios recorrentes, canais de distribuição, franquias, etc...

- **Ativos Humanos** – compreendem os benefícios que o indivíduo pode proporcionar para as organizações por meio de sua expertise, criatividade, conhecimento, habilidade para resolver problemas, tudo visto de forma coletiva e dinâmica.

- **Ativos de Propriedade Intelectual** – incluem os ativos que necessitam de proteção legal para proporcionar as organizações benefícios, tais como: know-know, segredos industriais copyright, patentes, designs, etc. ... (talvez incluir gestão ao patrimônio).

- **Ativos de infraestrutura** – compreendem as tecnologias, as metodologias, e os processos empregos como sistemas de informação, métodos gerenciais bancos de dados, etc...

➤ **C**

**Carreira** – no setor público, é um conjunto de cargos sujeitos as regras específicas de ingresso, promoção, atuação, lotação e remuneração, cujos integrantes detêm um repertório comum de qualificações e habilidades. A carreira é criada por lei e deve aplicar-se às atividades típicas de Estado. O cargo público poder isolado ou de carreira.

**Ciclo de aprendizado** - conjunto de métodos para refinar ou inovar as práticas de gestão e os respectivos padrões de trabalho. As organizações devem possuir práticas estruturadas, específicas e proativas para reflexão e questionamento das práticas de gestão e padrões de trabalho existentes e buscar o seu aperfeiçoamento contínuo.

**Ciclo de controle** – conjunto de métodos para verificar se os padrões de trabalho das práticas de gestão estão sendo cumpridos, estabelecendo prioridade, planejando e implementando, quando necessário, as ações pertinentes, sejam de caráter corretivas e preventivas.

**Cidadão – usuário** – pessoa física ou jurídica que demanda ou utiliza serviços ou produtos fornecidos por organizações públicas. É também denominado usuário.

**Cidadão – usuário potencial** – pessoa física ou jurídica que não demanda ou não utiliza os serviços ou produtos da organização, mas integra o universo de cidadãos que a organização em decorrência da sua missão e da sua visão de futuro, deveria atender.

**Consistência da informação** – é o atributo da compatibilidade de uma informação com a realidade e com as demais informações com que pode ser relacionada. Para ser consistente, a informação deve ser estável, confiável e estar atualizada no mesmo grau em que as demais informações se encontram. A consistência da informação, em geral, é garantida por mecanismos internos nos bancos de dados que evitam a coexistência de informações redundantes ou conflituosas.

**Controle Social** – Atuação que se define pela participação das partes interessadas no planejamento, acompanhamento e avaliação das atividades da administração pública e na execução das políticas e programas públicos.

**Cultura de Excelência** – conjunto de diretrizes, métodos, práticas e atitudes que utilizados de forma continuada levam a organização a uma situação excepcional da sua gestão e dos resultados obtidos.

➤ **D**

**Desempenho global** – desempenho da organização como um todo, explicitado por meio de resultados que refletem as necessidades de todas as partes interessadas. Está relacionado com os resultados planejados pela estratégia da organização.

**Desburocratização** – remoção dos entraves burocráticos (leis, decretos, portarias, atos normativos), que interferem de maneira exagerada nas relações de direito e obrigações entre Estado e Cidadão.

➤ **E**

**Efetividade** – demonstra se os impactos gerados pelos produtos ou serviços prestados pelas organizações atendem as necessidades e expectativas da sociedade.

**Eficácia** – corresponde ao resultado de um processo, que compreende a orientação metodológica adotada e atuação estabelecida na consecução de objetivos e metas, em um tempo determinado, e considera o plano, programa ou projeto originalmente composto.

**Eficiência** – envolve a comparação das necessidades de atuação com as diretrizes e os objetivos propostos e com o instrumento disponibilizado. É alcançada por meio de procedimentos adotados no desenvolvimento de uma ação ou na resolução de um problema e tem uma perspectiva o objeto localizado e os objetivos e finalidades a serem atingidos.

**Empresa pública** – pessoa jurídica de direito privado, de capital público, criada ou assumida pelo Estado para a prestação do serviço público ou para a exploração de atividades econômicas. Só pode ser criada ou extinta por lei.

**Estratégia** – forma de pensar no futuro, integrada no processo decisório, com base em um procedimento formalizado e articulado de resultado e em uma programação.

**Expectativa** – necessidade ou desejo não explicitado dos cidadãos ou das demais partes interessadas, em relação à organização ou a algum de seus serviços ou produtos.

➤ **F**

**Fornecedor:** aquele que fornece insumos para os processos da organização, seja um produto, seja um serviço, seja informação ou orientação. No setor público, as relações entre organizações e fornecedor que envolvam a aquisição de bens ou serviços são regulamentadas por lei e regidas por um contrato administrativo com características distintas das observadas e contratos privados com a exigência de licitação, só dispensável em determinadas situações previstas em lei.

**Função** – atribuição conferida a uma determinada categoria profissional ou atribuída a um colaborador para a execução de serviços eventuais. Todo cargo tem função, mas pode haver função sem cargo. As funções do cargo são definitivas, as funções autônomas são transitórias.

**Fundação** – pessoa jurídica para a realização de atividades sem fins lucrativos e de interesse coletivo tais como ensino, cultura, pesquisa científica e serviço social. As fundações de direito público são criadas e extintas por lei e estão sujeitas ao controle da administração direta e do Poder Legislativo.

➤ **G**

**Gestão de conhecimento** – abordagem voltada para a identificação, o registro, o desenvolvimento, a disseminação e o controle do conhecimento no ambiente organizacional.

**Governabilidade** – é o poder do Estado para governar, dada sua legitimidade democrática e o apoio com que conta na sociedade civil. Ela decorre da imagem institucional favorável junto

à sociedade e da confiança que os cidadãos e outras partes interessadas depositam em sua atuação. A governabilidade de uma organização está relacionada com a sua capacidade de assegurar condições sistêmicas e institucionais para que a organização exerça a sua missão. Envolve a intermediação e o equilíbrio de interesse. Está, portanto, relacionada com a atuação das diversas partes interessadas e com a capacidade, especialmente dos integrantes do sistema de liderança, de exercer a sua autoridade política de formar e garantir o alcance dos objetivos institucionais e o atendimento ao interesse público. Um aspecto importante da governabilidade de uma organização, em um contexto ascendente de participação democrática da sociedade nos assuntos de Estado é a capacidade institucional em equilibrar os interesses específicos dos seus usuários diretos com o interesse público geral, assim como com os interesses dos demais atores políticos interessados em sua atuação.

**Governança Pública** – é o sistema que assegura às partes interessadas pertinentes, o governo estratégico das organizações públicas e o efetivo monitoramento da alta administração. A relação entre a coisa pública e a gestão se dá por meio de práticas de medição, tais como: auditorias independentes; unidades de avaliação; unidades de controle interno e externo; instrumentos fundamentais para o exercício do controle. A Governança Pública assegura as partes interessadas: equidade; transparência e responsabilidade pelos resultados, com obediência aos princípios constitucionais e as políticas de consequência.

➤ **I**

**Indicador** – ado que representa ou quantifica um insumo, um resultado, uma característica ou o desempenho de um processo, de um serviço, de um produto ou da organização como um todo. Pode ser simples (decorrente de uma única medição), ou composto, direto ou indireto em relação à característica medida, específico (atividades ou processos específicos) ou global (resultados pretendidos pela organização com um todo), e direcionador (indica que algo pode ocorrer) ou resultante (indica o que aconteceu).

**Indicador de impacto** – é aquele indicador utilizado para avaliar o impacto global das ações e/ou das políticas públicas sobre a sociedade.

**Indicadores de processo** – representação objetiva de características do processo que devem ser acompanhadas ao longo do tempo para avaliar e melhorar o seu desempenho. Medem a eficiência e a eficácia dos processos.

**Informações relevantes** – informações que a organização necessariamente tem que conhecer e manter atualizadas como subsidio ao seu processo decisório.

**Inovação** – característica que define uma prática como inédita ou incomum no ramo de atividade ou na área da organização em que é aplicada.

**Integração de indicadores** – ato de combinar os diferentes indicadores, eventualmente estabelecendo subconjuntos, de modo a possibilitar uma análise do todo, das partes evidenciadas pelos subconjuntos e/ou do relacionamento entre os subconjuntos.

**Integridade da informação** – aspecto relacionado à correção, exatidão e segurança das informações que trata da proteção da informação contra modificações não autorizadas, o que garante ser ela confiável, completa e exata.

➤ **L**

**Lei de Diretrizes Orçamentárias – LDO** - A LDO define as metas e prioridades da administração pública federal, incluindo as despesas para o exercício subsequente, orientando a elaboração da Lei Orçamentária Anual (LOA) do ano seguinte. Tem vigência de um ano e representa o elo entre o PPA e a LOA. O Poder Executivo envia ao Congresso Nacional o projeto da LDO até 15 de abril de cada ano.

**Lei Orçamentária Anual (LOA)** – lei especial que contém a discriminação da receita e da despesa pública, de forma a evidenciar a política econômica financeira e o programa de trabalho do governo, obedecidos os princípios de unidade, universalidade e a anualidade. É também conhecida como Lei de Meios, porque possibilita os meios para o desenvolvimento das ações relativas aos diversos órgãos e entidades que integram a administração pública.

**Licitação** – processo que as entidades governamentais devem promover em suas compras ou concessões, pelo qual se abre a disputa entre os interessados para escolher a proposta mais vantajosa à conveniência pública. Fundamenta-se na ideia de competição, a ser travada isonomicamente entre os que preencham os atributos e aptidões necessárias ao bom cumprimento das obrigações que se propõem a assumir. A licitação rege-se pelos princípios de procedimento formal, publicidade de seus atos, igualdade entre os licitantes, sigilo na apresentação das propostas, vinculação ao edital ou convite, julgamento objetivo, adjudicação compulsória ao vencedor e probidade administrativa. É regulada por lei.

➤ **M**

**Memória Administrativa** – conjunto singular de documentos legais, técnicos e históricos, formais ou informais, que atendam às exigências legais, necessidades futuras de referência e/ou utilização e de registro histórico da instituição. Notadamente, os documentos técnicos e históricos constituem dimensão importante do conhecimento corporativo da instituição. Obs: A memória administrativa diz respeito aos arquivos estáticos e dinâmicos, pois, o objetivo desta é propiciar o resgate das informações relevantes sobre as mudanças ou não, referentes as práticas de gestão.

**Mercado** – a noção usual de mercado com a conjunção do impacto da atuação de cidadãos, fornecedores e concorrentes, em regime de livre iniciativa, de livre concorrência e do direito à propriedade e ao lucro, é aplicável em sua íntegra para as sociedades de economia mista e algumas empresas públicas.

➤ **N**

**Necessidades** – conjunto de requisitos, expectativas e preferências dos cidadãos ou das demais partes interessadas.

➤ **O**

**Objetivos da organização** – prioridades (não confundir com as metas) da organização, tornadas explícitas pelos dirigentes, que podem estar refletidas tanto em iniciativas exclusivamente voltadas para a adequação da organização ao cumprimento de sua missão, como em ações que visem aproximá-la do enunciado de sua visão de futuro. DA mesma forma, os objetivos podem ser estabelecidos para a organização como um todo ou ser específicos para alguma de suas áreas-fim.

**Organização do trabalho** – maneira pela qual as pessoas são organizadas ou se organizam em áreas formais ou informais, temporárias ou permanentes como equipes, áreas funcionais, times, grupos de trabalho, comissões, forças-tarefas e outras.

➤ **P**

**Padrões de Trabalho** – regras que orientam o funcionamento das práticas de gestão e podem estar na forma de diretrizes organizacionais, procedimentos, rotinas de trabalho, normas administrativas, fluxogramas, quantificação dos níveis que se pretende atingir ou qualquer meio que permita orientar a execução das práticas. O padrão de trabalho pode ser estabelecido utilizando como critérios as necessidades das partes interessadas, as estratégias, requisitos legais, o nível de desempenho de concorrentes, informações comparativas pertinentes, normas nacionais e internacionais, etc...

**Padrões de Atendimento** – compromisso assumido e divulgado pela organização pública para a prestação de um determinado tipo de serviço ao cidadão. São referenciais da organização que devem ser comunicados de alguma forma para o cidadão. Esses padrões podem ser: a atenção, o respeito e a cortesia no tratamento a ser dispensado aos usuários; as prioridades a serem consideradas no atendimento; o tempo de espera para o atendimento; os prazos para o cumprimento dos serviços; os mecanismos de comunicação com os usuários; os procedimentos para atender as reclamações; as formas de identificação dos servidores; o sistema de sinalização visual; e as condições de limpeza e conforto de suas dependências formam o elenco a ser observado pelos órgãos e entidades públicas federais no estabelecimento dos padrões de qualidade no atendimento.

**Parceiros** – organizações públicas ou privadas que mantêm uma atuação conjunta na consecução de projetos comuns, em regime de colaboração e corresponsabilidade.

**Parceira Institucional** – relação de trabalho estabelecida entre duas ou mais organizações públicas e/ou privadas, por meio da qual cada uma desenvolve um conjunto de ações que, integradas, tem a finalidade de atingir objetivos comuns.

**Partes interessadas** – são as pessoas físicas ou jurídicas envolvidas ativas ou passivamente no processo de definição, elaboração, implementação e prestação de serviços e produtos da organização, na qualidade de cidadãos, agentes, fornecedores ou parceiros. Podem ser servidores públicos, organizações públicas, instituições privadas, cidadãos, grupos de interesse, associações e a sociedade como um todo.

**Pessoas** – o termo refere-se a servidores públicos, empregados, estagiários, consultores e bolsistas, que atuam na organização.

**Plano de Ação** – plano que estabelece o conjunto de ações a serem desenvolvidas no período de um ano, com detalhamento das metas físicas e orçamentárias em nível temporal e operacional, de modo a permitir o adequado acompanhamento.

**Plano Plurianual (PPA)** – Lei de periodicidade quadrienal, de hierarquia especial e sujeita a prazos e ritos peculiares na tramitação, que estabelece, de forma regionalizada, as diretrizes, objetivos e metas da administração pública federal para as despesas de capital e outras delas decorrentes e para as relativas aos programas de duração continuada. Vigora por quatro anos, sendo elaborado no primeiro ano do mandato presidencial, entrando em vigor no segundo ano do mandato e estende-se até o primeiro ano do mandato subsequente.

**Plano de Capacitação Anual** – instrumento da política de capacitação para órgãos da administração pública direta, autarquias e fundações públicas.

**Plano de Gestão** – atividades executadas sistematicamente com a finalidade de gerenciar uma organização, consubstanciadas nos padrões de trabalho. São também chamadas de processos, métodos ou metodologias de gestão.

**Preferências** – gostos, escolhas ou necessidades específicas dos cidadãos ou das demais partes interessadas, normalmente não explicitadas por eles.

**Preservação da Informação** – ato de resguardar e conservar a informação, protegendo-a de perda em sua integridade e exatidão, por meio de mecanismos de segurança e proteção de bancos de dados, microfilmagem, sistemas de backup, etc...

**Processo** – conjunto de recursos e atividades inter-relacionadas ou interativas que transformam insumos (entradas) em serviços/produto (saídas). Esses processos são geralmente planejados e realizados para agregar valor aos serviços/produtos.

**Processos de apoio** – processos que dão suporte a alguma atividade-fim da organização, tais como: a gestão de pessoas, a gestão de material, o planejamento e o acompanhamento das ações institucionais, etc. ...

**Processo Finalístico** – processo associado às atividades-fim da organização ou diretamente envolvido no atendimento às necessidades dos seus cidadãos.

**Projeto Institucional** – é composto pela missão, visão, valores e diretrizes organizacionais.

➤ **Q**

**Qualidade** – adequabilidade para o uso. Fazer certa a coisa certa já na primeira vez, com excelência no atendimento. Totalidade de características de uma organização que lhe confere a capacidade de satisfazer as necessidades explícitas e implícitas dos cidadãos.

➤ **R**

**Recursos Disponíveis** – recursos humanos, tecnológicos, logísticos, orçamentários e financeiros e de informação de que a organização dispõe para a realização de suas atividades. Caracterizam a capacidade de resposta que a organização tem, em um determinado momento, para atender as suas demandas.

**Recursos Necessários** – projeto de recursos ideais para a execução das atividades da organização.

**Referenciais comparativos pertinentes** – Indicadores, práticas ou resultados desenvolvidos ou alcançados por organização pública ou privada, que possam ser usados para fins de comparação de desempenho e aprendizado.

**Relações de causa e efeito** – Envolvem o estabelecimento de relação entre indicadores, onde os resultados de um influenciam os resultados de outros indicadores.

**Requisitos** – condições que devem ser satisfeitas, exigências legais ou particulares essenciais para o sucesso de um processo, serviço ou produto. São as necessidades básicas dos cidadãos ou das demais partes interessadas, explicitadas por eles, de maneira formal ou informal, essenciais e importantes para sua satisfação.

**Resultado da Organização** – São os resultados institucionais obtidos pela organização pública, no exercício de suas principais atividades, de acordo com suas atribuições e áreas de competência.

**Resultados Orçamentários e Financeiros** - são os resultados relacionados com a utilização eficiente e eficaz dos recursos orçamentários e financeiros oriundos de receita própria, medidos, entre outros, por meio de redução de custos dos processos, pela relação entre o orçamento aprovado e projetos realizados, etc...

**Risco** – combinação de probabilidade de ocorrência e da(s) consequência(s) de um determinado evento.

**Risco Organizacional** – obstáculo potencial à consecução dos objetivos de uma organização, à luz das incertezas do setor de atuação da organização do ambiente macroeconômico e dos próprios processos da organização. Considerar que o risco organizacional pode vir a ocorrer por meio de vários eventos não desejados, por exemplo: risco de saúde e segurança, risco ambiental, risco financeiro, risco legal, risco tecnológico; risco de negócios, risco operacional, risco externo, risco interno, entre outros.

➤ **S**

**Serviço de Apoio** – são os serviços relacionados com a infraestrutura da organização, tais como: os serviços de informática, de almoxarifado, de segurança, de limpeza, de copa e de telefone, entre outros.

**Servidor Público** – categoria formada por todos aqueles que trabalham para o Poder Público mediante remuneração, seja na organização burocrática do Estado, seja na organização Militar. Os servidores públicos podem ser estatutários, que tem a sua relação com a administração pública disciplinada em lei; empregados públicos, que tem a sua relação com a administração pública estabelecida por um contrato, ou temporários, que prestam serviços por tempo determinado e são escolhidos mediante seleção simplificada.

**Sinergia** – coordenação de um ato ou esforço simultâneo de várias organizações, unidades ou pessoas na realização de uma atividade ou projeto. Combinação de ação de dois ou mais agentes que usualmente gera resultados superiores quando são comparados à ação individual desses agentes.

**Sociedade de economia mista** – pessoa jurídica de direito privado, composta por capitais públicos e privados que só pode assumir a forma de sociedade anônima. Não está sujeita à falência, mas seus bens são penhoráveis, e a entidade que as institui responde subsidiariamente pelas suas obrigações.

➤ **T**

**Tendência** – Comportamento do conjunto de resultados ao longo do tempo, não se especifica nenhum prazo mínimo para se estabelecer tendência, entretanto, para o Instrumento para Avaliação da Gestão Pública, será considerada a variação consecutiva (melhoria dos resultados) de forma sustentada dos 3 últimos períodos de tempo. A frequência de medição deve ser coerente com o ciclo da prática da gestão medida, adequada para apoiar as análises e a tomada de ações corretivas e de melhoria.

➤ **U**

**Universo Potencial de Cidadãos** – conjunto de todos os cidadãos que a organização, em decorrência da sua missão e da visão de futuro, deve atender.

➤ **V**

**Valores organizacionais** – Entendimentos e expectativas que descrevem como todos os profissionais da organização devem se comportar e sobre os quais todas as relações e decisões organizacionais estão baseadas.