



**Carta de
Serviços
ao Cidadão**
FUNDAÇÃO OSWALDO CRUZ

Compromisso com a sociedade

Pamela Lang

A Fiocruz lançou, no fim de 2012, uma nova edição da *Carta de Serviços ao Cidadão*. O instrumento, que teve a primeira versão publicada em 2011, apresenta todos os serviços que a Fundação oferece, com horários de atendimento, requisitos, telefones e endereços, e expressa os compromissos da instituição no atendimento a seus diversos públicos. Proposto pelo Programa Nacional de Gestão Pública e Desburocratização (GesPública) do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão (MPOG), a carta tem o objetivo de apoiar as instituições públicas na melhoria contínua da qualidade da gestão pública e fortalecer a gestão participativa e o controle social.

A nova versão, no entanto, carrega um diferencial: foco nos compromissos e nos canais de comunicação. “Nesta edição refinamos os compromissos firmados com a sociedade e o portfólio de serviços em anexo, que demonstra as prioridades na prestação de serviços por cada unidade da Fiocruz. Enfatizamos também os canais de comunicação, de acesso à Fiocruz, e os compromissos que devem ser monitorados e acompanhados pela soci-

idade”, conta a coordenadora da Qualidade da Fiocruz e secretária executiva do Comitê Subsetorial GesPública-Fiocruz, Mirian Cohen.

Segundo o presidente da Fiocruz, Paulo Gadelha, a iniciativa faz parte do “esforço concentrado da Fiocruz em aprimorar a sua gestão do atendimento, reunindo um conjunto de práticas de planejamento, gestão da qualidade, direção e controle que visam agregar valor aos serviços prestados aos cidadãos, parceiros, fornecedores e demais partes interessadas, os distinguindo como cidadão detentor de direitos dos serviços públicos”. Desta forma, a *Carta de Serviços ao Cidadão* passa a funcionar também como instrumento indutor de melhorias na gestão da qualidade. “Ao estar comprometida com o atendimento prestado ao cidadão e com a responsabilidade pela garantia dos recursos necessários à implementação da carta, a alta administração da Fiocruz assume seu papel orientador e fomentador, reconhecendo que o processo pode ocasionar mudanças na maneira como os serviços são prestados, necessitando um aprendizado diário e motivação por parte das pessoas que executam os serviços”, destaca o presidente.

Carta de Serviços ao Cidadão chega às mídias sociais

Como parte dos esforços para alcançar uma parcela cada vez maior da população, em 27 de fevereiro deste ano foi criada uma *fan page* da *Carta de Serviços ao Cidadão* no Facebook (www.facebook.com/cartaocidadadaofiocruz). Nela, os usuários encontrarão informações sobre os serviços oferecidos pela Fundação, os compromissos com os resultados e as principais formas de contato com a instituição. Mais do que garantir o acesso a essas informações, a iniciativa de abrir mais este canal de comunicação com a população é incentivar ativamente o uso da carta como instrumento de controle social e ampliar a participação dos usuários visando à melhoria dos serviços prestados. “A ideia é realmente ouvir o cidadão. Queremos informá-lo sobre os nossos serviços, encaminhar diretamente suas dúvidas, mas, acima de tudo, queremos ouvir críticas e sugestões de melhoria no atendimento”, afirma o coordenador de comunicação social da Fiocruz, Wagner de Oliveira. 

Acesse a *Carta de Serviços ao Cidadão* no Portal da Fiocruz (www.fiocruz.br) e curta a página no Facebook

www.facebook.com/cartaocidadadaofiocruz