

A Carta de Serviços ao Cidadão é um documento elaborado para informar os cidadãos sobre os serviços prestados por uma organização pública. Explicita claramente como acessar e obter esses serviços e quais os compromissos de atendimento estabelecidos por uma instituição que, em essência, pertence ao povo.

Sua finalidade é contribuir para o aprimoramento dos serviços públicos proporcionados aos cidadãos. Além disso, a Carta de Serviços da Universidade Federal dos Vales do Jequitinhonha e Mucuri (UFVJM) objetiva facilitar, ampliar e estimular o acesso das pessoas aos serviços que oferece.

Nessa perspectiva, considera-se que o cidadão não é apenas um usuário do setor público, mas um colaborador efetivo na melhoria dos serviços ofertados por uma Instituição de Ensino Superior (IES). Assim, a Administração Pública reconhece que a participação popular é indispensável para o aperfeiçoamento dos serviços prestados, afinal, o setor público deve procurar atender às necessidades do cidadão.

Baseando-se nos documentos elaborados pelo Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão (BRASIL, 2009, p.12), a Carta de Serviços tem por finalidade:

1. divulgar os serviços prestados pelas organizações públicas com os seus compromissos de atendimento para que sejam amplamente conhecidos pela sociedade;
2. fortalecer a confiança e a credibilidade da sociedade na administração pública quando esta percebe uma melhora contínua em sua eficiência e eficácia;
3. e garantir o direito do cidadão para receber serviços em conformidade com as suas necessidades.

- [Carta de Serviços ao Cidadão](#)