



GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ

*Controladoria e Ouvidoria
Geral do Estado*

III – Reunião da Rede de Controle Social

Carta de Serviços

Coordenadoria de Ouvidoria

Célula de Monitoramento da Demandas da Sociedade - CEDES



Célula de Monitoramento das Demandas da Sociedade

Legislações:

Constituição Federal de 1988, Art. 5º, XXXIII

Lei Nacional nº. 12.527/2011 (Lei Nacional de Acesso à Informação)

Lei nº. 15.175/2012 (Lei Estadual de Acesso à Informação)

Lei nº. 13.460/2017 (Lei de Defesa do Usuário)

Lei nº. 13.726/2018 (Lei de Desburocratização)



Célula de Monitoramento das Demandas da Sociedade

Definição de Carta de Serviços:

A Carta de Serviços ao Usuário é um documento disponibilizado em página ou portal em que a entidade pública insere suas informações básicas e lista todos os serviços públicos por ela prestados, especificando as etapas, o público-alvo, os locais, horários e formas pelas quais os usuários podem ter acesso aos serviços. A efetividade de um serviço está diretamente relacionada ao conhecimento de seu público-alvo;

Acesso Cidadão:

Ferramenta informatizada na qual a **CARTA DE SERVIÇOS** do órgão é disponibilizada para ser consultada pelo cidadão, ou seja, é um Catálogo Eletrônico de Serviços que reúne em um só local os serviços públicos;



Célula de Monitoramento das Demandas da Sociedade

Requisitos Mínimos (Lei 13.460/2017):

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.



Célula de Monitoramento das Demandas da Sociedade

Requisitos Mínimos (cont.):

§ 3º Além das informações descritas no § 2º, a Carta de Serviços ao Usuário deverá detalhar os **compromissos e padrões de qualidade** do atendimento relativos, no mínimo, aos seguintes aspectos:

I - prioridades de atendimento;

II - previsão de tempo de espera para atendimento;

III - mecanismos de comunicação com os usuários;

IV - procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários; e

V - mecanismos de consulta, por parte dos usuários, acerca do andamento do serviço solicitado e de eventual manifestação.

§ 4º A Carta de Serviços ao Usuário será objeto de **atualização periódica e de permanente** divulgação mediante **publicação em sítio eletrônico** do órgão ou entidade na internet.

§ 5º Regulamento específico de cada Poder e esfera de Governo disporá sobre a operacionalização da Carta de Serviços ao Usuário.



Serviço:	EMIÇÃO DE IDENTIDADE CIVIL
Público Alvo:	EXTERNO
Poder:	EXECUTIVO MUNICIPAL
Órgão Vinculado:	SECRETARIA DE SEGURANÇA E CIDADANIA
Responsável:	Área
Responsável:	COORDENADORIA DE CIDADANIA
Unidade Prestadora:	COORDENADORIA DE CIDADANIA

Descrição / Finalidade
Coleta e análise de impressões digitais decadastrares impressas nos prontuários e dados biográficos e biométricos para fins de identificação civil.

Requisitos
1 - Solteiro: certidão de nascimento original ou cópia autenticada pelo cartório; 2 - Casado, divorciado, viúvo e separado: certidão de casamento original ou cópia autenticada pelo cartório; 3 - Documento legível, sem rasuras, batidas duplas, nem rasgões; 4 - Conforme a Lei Estadual 15.838/2015, existe uma taxa para a segunda via da carteira de identidade; 5 - Conforme a Lei Estadual 15.838/2015, existe os casos de isenções para o pagamento da segunda via da carteira de identidade. a) aos reconhecidamente pobres, desde que inseridos no Cadastro Único do Fundo Nacional de Assistência Social da Secretaria Estadual do Trabalho e Desenvolvimento Social - STDS; b) aos cidadãos que tenham sido vítimas de roubo, desde que comprovem através de registro de boletim de ocorrência policial; c) em gozo do benefício do seguro-desemprego; d) a população em situação de rua, desde que referenciada pela rede socioassistencial do Estado ou Municípios; e) as pessoas com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, desde que referenciadas pela rede socioassistencial do Estado ou Municípios.

Principais etapas do processo
1 - Vistoria do documento exigido pela Lei Federal 7.116 de 29 de agosto de 1983; 2 - Recebimento da senha nos casos de primeira via da carteira de identidade no guichê; 3 - Recebimento de senha e boleto da taxa de acordo com a lei 15.838/2015, se o cidadão solicitar a segunda via da carteira de identidade no guichê; 4 - Entrar na sala de atendimento; 5 - Digitar dados para cadastro no sistema conforme certidão, tirar foto digital, entregar original e cópia de certidão, assinar prontuário e receber protocolo de recebimento.

Dia e horário de atendimento
07:00h às 17:00h. Segunda à sexta.

Tempo médio p/ atendimento :
07 dias

Formas de acesso
Formas de atendimento : - Presencial(consulte os endereços de atendimento no mapa abaixo) : R. Cel. José Sabóia, 513 - Centro, Sobral - CE, 62011-040 DOMICILIAR (Quando o cidadão não tem condições - físicas ou mentais - de se deslocar até a unidade de atendimento), NESTE CASO, algum parente do requerente deve comparecer ao endereço R. Cel. José Sabóia, 513 - Centro, Sobral - CE, 62011-040 e solicitar o atendimento domiciliar.

Endereço(s)

Orientações para gerar rota(Utilize o mapa de forma interativa ou siga as orientações abaixo): Informe endereço de origem Dados da Rota de Carro Transporte Público Fortaleza Digite o endereço de origem abaixo para traçar a rota: Escolha endereço de destino : 1 - R. Cel. José Sabóia, 513 - Centro, Sobral - CE, 62011-040 Gerar Rota

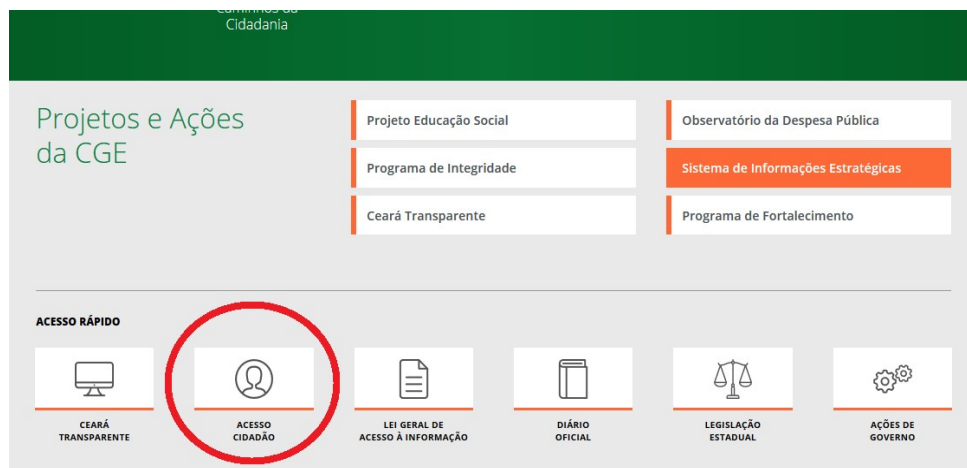
Enviar Serviço
Preencha o e-mail de destino e click em "Enviar" caso queira que seja enviado uma cópia email@email.com Enviar Imprimir

Precisamos de sua opinião para a melhoria do Serviço
Média Geral (votos 5) Classificação: Regular Vote aqui

Melhorias no Serviço
VOLTAR A LISTAGEM Cartilha do usuário Glossário Divisão do Centro Avalie o Sistema Gespublica

Célula de Monitoramento das Demandas da Sociedade

Carta de Serviços



Célula de Monitoramento das Demandas da Sociedade

Carta de Serviços

A+ A-

**GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ**
Secretaria do Planejamento e Gestão

acesso cidadão
Governo Informa. Cidadão Avalia.

07 de Março de 2019

O que é? | Ajuda

O Acesso Cidadão é um ambiente virtual, onde o Governo do Estado disponibiliza informações completas sobre seus serviços como: instituições, prazos, locais, horários de funcionamento, como chegar e outros. Ao acessá-lo, você pode também avaliar e indicar serviços ainda não disponíveis.

Digite abaixo um serviço ou palavra chave para a pesquisa (Ex.: CNH, Água) que serão listados todos os serviços ao cidadão relacionados.

CARTEIRA DE IDENTIDADE.

CARTEIRA DE IDENTIDADE.

Pesquisar

Alternar para Pesquisa Avançada

Alternar para Carta de Serviço


Cartilha do
usuário


Glossário


Fale Conosco


Avalie o
Sistema


Gespublica



Célula de Monitoramento das Demandas da Sociedade

Rede Acesso Cidadão:

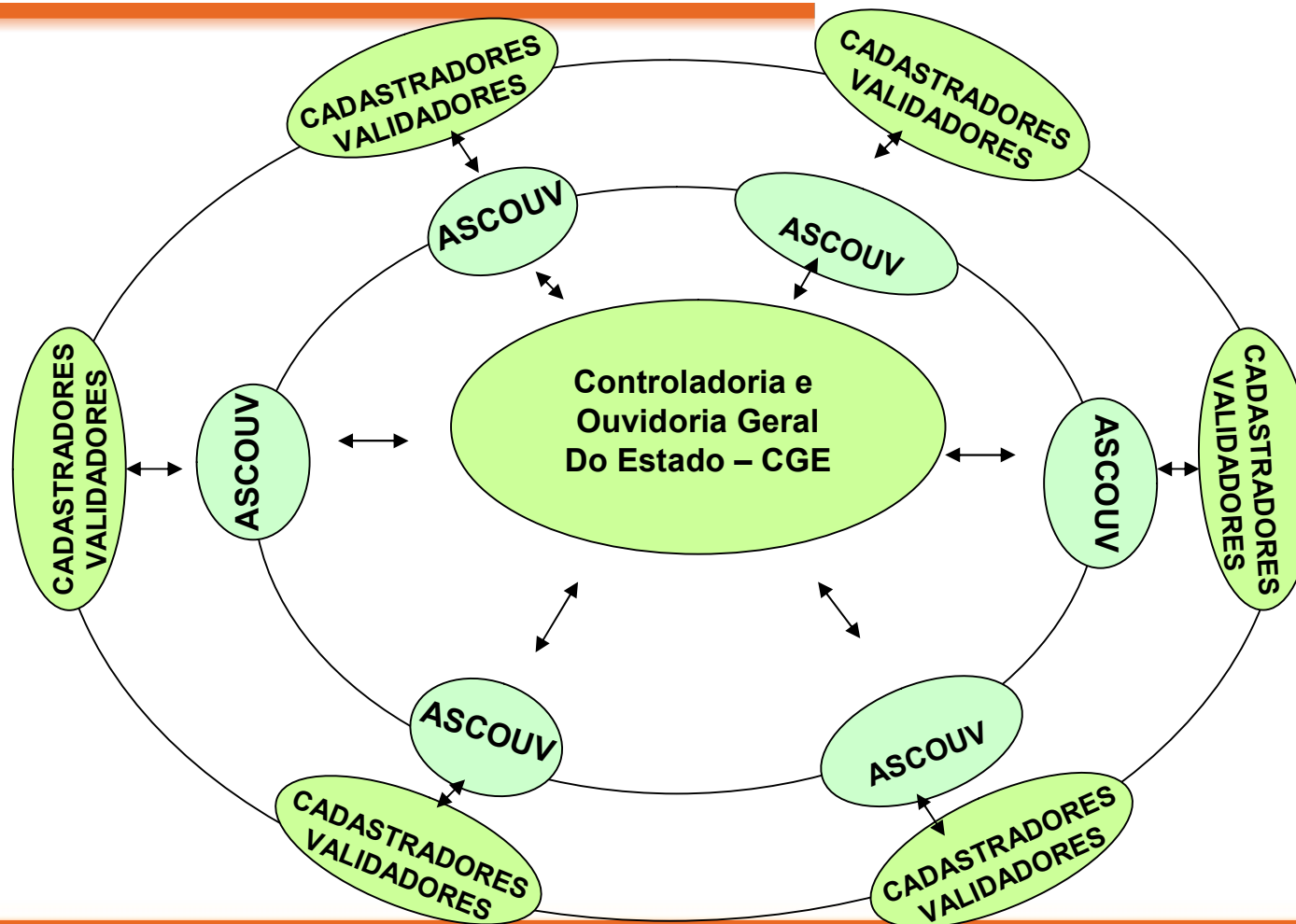
O modelo de Gestão para operacionalização do Acesso Cidadão se dará por meio da instituição de **rede**, tendo em vista a facilidade de implantação, execução e manutenção do cadastro dos serviços, de forma descentralizada e participativa.

A rede tem como órgão central a CGE, responsável pela normalização, coordenação estratégica e monitoramento, representada pela CEDES/CGE e as Unidades Setoriais (Órgãos/Entidades), que compõem a estrutura organizacional do Poder Executivo Estadual, serão representadas pelas Assessorias de Controle Interno e Ouvidoria ou órgãos similares, responsáveis pela gestão dos processos internos da instituição, cadastramento, validação, publicização, monitoramento interno e melhoria permanente dos serviços ofertados, no seu âmbito de atuação.



Célula de Monitoramento das Demandas da Sociedade

Rede Acesso Cidadão:



Célula de Monitoramento das Demandas da Sociedade

Matriz de Responsabilidades:

Nível Central - Coordenação Geral do Acesso Cidadão

Secretário da CGE: promover a articulação com os gestores máximos dos Órgãos/Entidades setoriais.

Célula da CEDES (COUVI/CGE): Coordenar, fomentar e apoiar a implantação do sistema nas Instituições Públicas do Estado no âmbito corporativo.

Nível Setorial – Equipe setorial dos Órgãos e Entidades do Poder Executivo Estadual

Gestor Máximo: Autorizar e apoiar a implantação do Acesso Cidadão, assina o termo de compromisso responsabilizando-se pelas informações cadastradas do ser órgão/entidade..

Líder Institucional: Atuar como articulador interno, junto às áreas e contato técnico entre a Instituição e a CGE.

Cadastrador: Responsável pela edição do cadastro das informações relativas aos serviços.

Validador: Responsável pela articulação no seu setor, validação, aprovação e publicação das informações registradas pelo Cadastrador.



Célula de Monitoramento das Demandas da Sociedade

MATRIZ DE RESPONSABILIDADES - REDE ACESSO CIDADÃO - NÍVEL SETORIAL



Célula de Monitoramento das Demandas da Sociedade

Solicitação de Acesso ao Sistema:

Para formalização da equipe setorial e liberação das senhas de acesso, é necessário que o *Líder institucional* envie por meio de correio eletrônico a solicitação de acesso com os devidos dados pessoais.

A entrada ao Acesso Cidadão é feito por meio do Sistema Guardião, sistema de controle de acesso para utilização dos sistemas corporativos controlados pela Seplag. Os Usuários que já possuam senha do Sistema Guardião serão cadastrados no Acesso Cidadão com a mesma senha.



Célula de Monitoramento das Demandas da Sociedade

Cadastramento dos serviços no Sistema Acesso Cidadão:

Esta etapa contempla o preenchimento do formulário de cadastro de serviços prestados pela instituição, contendo:

- serviço oferecido;
- requisitos, documentos e informações necessários para acessar o serviço;
- principais etapas para processamento do serviço;
- prazo máximo para a prestação do serviço;
- forma de prestação do serviço;
- forma de comunicação com o solicitante do serviço; e
- locais e formas de acessar o serviço.

Após esta etapa o cadastrador deve entrar na ferramenta Acesso Cidadão, menu “Serviços Públicos/Manutenção de Serviços, clicar em “Incluir” e cadastrar cada serviço identificado.

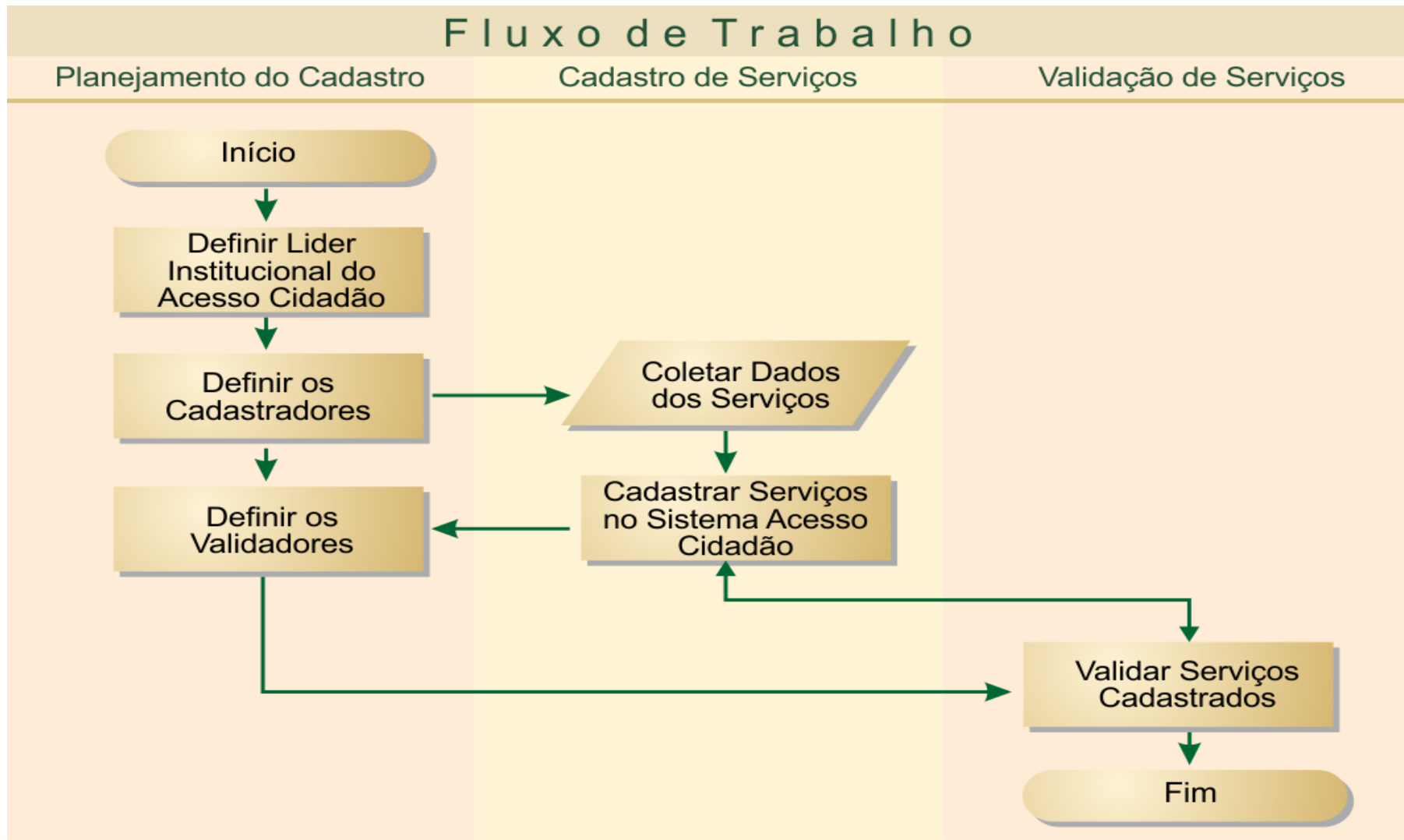


Célula de Monitoramento das Demandas da Sociedade

Etapas para disponibilizar os serviços no Acesso Cidadão:



Célula de Monitoramento das Demandas da Sociedade



Célula de Monitoramento das Demandas da Sociedade

Etapas para disponibilizar os serviços no Acesso Cidadão:



Vídeo:

- Inclusão de Serviços;



Avaliação dos Serviços Públicos:

Na Lei Federal nº 13.460/2017 (Participação, Proteção e Defesa dos Direitos do Usuário dos Serviços Públicos), em seu Art. 18, prevê:

Art. 23. Os órgãos e entidades públicos abrangidos por esta Lei deverão avaliar os serviços prestados, nos seguintes aspectos:

I - satisfação do usuário com o serviço prestado;

II - qualidade do atendimento prestado ao usuário;

III - cumprimento dos compromissos e prazos definidos para a prestação dos serviços;

IV - quantidade de manifestações de usuários; e

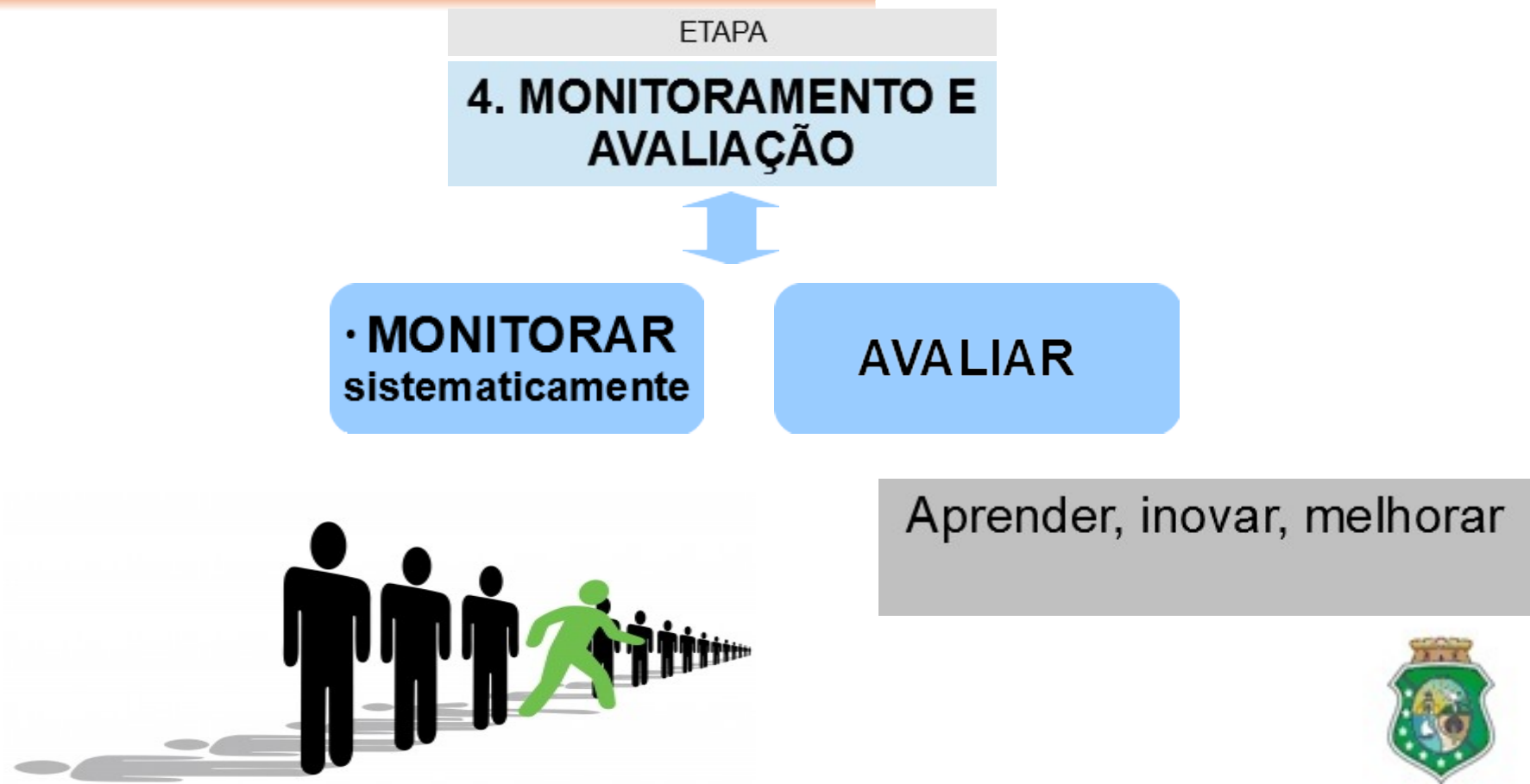
V - medidas adotadas pela administração pública para melhoria e aperfeiçoamento da prestação do serviço.

[...]



Célula de Monitoramento das Demandas da Sociedade

Avaliação dos Serviços Públicos:



Célula de Monitoramento das Demandas da Sociedade

Avaliação dos Serviços Públicos:

Projeto Piloto da Avaliação dos Serviços Públicos:



Célula de Monitoramento das Demandas da Sociedade

Avaliação dos Serviços Públicos:



CÉLULA DE MONITORAMENTO DAS DEMANDAS DA SOCIEDADE - CEDES AVALIAÇÃO DO SERVIÇO PÚBLICO

- Local da Abordagem: **VAPT VUPT ANTÔNIO BEZERRA**

- Qual o serviço público que foi utilizado? _____

- Gênero: () Masculino () Feminino () Não Informado

1. Como foi sua experiência com o serviço prestado?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

2. Os funcionários atenderam suas necessidades com atenção?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

3. Como você avalia o tempo do seu atendimento?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

4. Qual a sua avaliação quanto à estrutura física?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

5. Seu problema foi solucionado?

Não	Sim
-----	-----

6. Você recomendaria esse serviço?

Não	Sim
-----	-----

A pesquisa sobre a avaliação dos serviços oferecidos no Vapt Vupt do Antônio Bezerra foi realizada nos dias 18 e 19 de junho, contabilizando 150 avaliações.



Célula de Monitoramento das Demandas da Sociedade

Avaliação dos Serviços Públicos:

Resultados:

Qual foi a sua experiência com o Serviço Prestado?	Os funcionários atenderam suas necessidade com atenção?	Como você avalia o tempo do seu atendimento?	Qual a sua avaliação quanto à estrutura física?	Seu problema foi resolvido?	Você recomendaria esse serviço para outras pessoas
4,63	4,77	3,93	4,79	Sim -146 Não - 04	Sim -145 Não - 05



Obrigada!

Caroline Gabriel

e

Georgia Peixoto

Célula de Monitoramento de
Demandas da Sociedade –
CEDES/COUVI/CGE

E-mail: caroline.gabriel@cge.ce.gov.br e
georgia.peixoto@cge.ce.gov.br

Telefone: 3101-6615

