

# GUIA DE PADRONIZAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS



**GOVERNO DO  
ESTADO DO CEARÁ**  
*Controladoria e Ouvidoria  
Geral do Estado*



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

íris

Laboratório de  
Inovação e Dados



**GOVERNO DO  
ESTADO DO CEARÁ**

# SUMÁRIO

**03**

**Apresentação**

**04**

**Aplicação de Linguagem Simples**

**06**

**Orientações gerais**

**10**

**Orientações para preencher o formulário da Carta de Serviços**

**18**

**Contatos**





# APRESENTAÇÃO

Caro(a) Servidor(a),

Este Guia irá orientá-lo(a) durante o preenchimento do formulário da Carta de Serviços do Governo de Estado do Ceará. O conjunto de orientações envolve diretrizes gerais de conformidade legal, processo e redação.

Com o projeto de Transformação Digital em curso no Estado, a meta de tornar o Ceará um Governo Digital até 2022 e o uso, cada vez mais intenso, da tecnologia mobile, tornou-se necessário redefinir a comunicação entre setor público e população.

Hoje, o(a) cidadão(ã) acessa as plataformas digitais de serviços do governo para receber uma resposta rápida e clara às seguintes perguntas básicas:

- **O que preciso fazer?**
- **Para que ou por que preciso fazer?**
- **Como, quando e onde posso fazer?**
- **Quanto custa?**

.03.

É, portanto, imprescindível mantermos, na comunicação governamental, o foco no(a) cidadão(ã) e em suas necessidades. Nesse sentido, a aplicação da técnica da Linguagem Simples na redação dos textos sobre os serviços torna-os mais fáceis de ler, entender e usar.

Por fim, importa atentarmos para os novos hábitos de leitura e escrita da população no contexto digital, bem como para os níveis alarmantes de alfabetismo funcional no Brasil. De acordo com o Indicador de Alfabetismo Funcional (Inaf) de 2018, apenas 12% (!) da população brasileira é alfabetizada com proficiência, ou seja, lê e interpreta textos complexos.

A atenção às observações e sugestões apresentadas neste Guia é muito importante! Contamos com a sua colaboração.

Bom trabalho!

# APLICAÇÃO DE LINGUAGEM SIMPLES

O que é Linguagem Simples?

É, ao mesmo tempo,  
**MOVIMENTO SOCIAL**, pelo direito do(a) cidadão(ã) de entender as informações cotidianas e  
**TÉCNICA DE REDAÇÃO**, conjunto de orientações para tornar os textos mais fáceis de ler e entender.

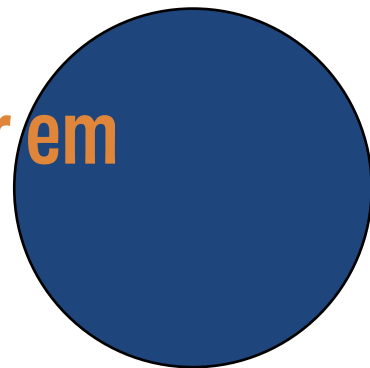
Surge na década de 1940, e a partir de 1970 se fortalece nos Estados Unidos e no Reino Unido, logo avançando para outros países. No Brasil, São Paulo já possui um Programa Municipal de Linguagem Simples. No Nordeste, o Ceará é o primeiro estado a desenvolver um projeto de simplificação dos textos do governo, por meio da iniciativa do Íris – Laboratório de Inovação e Dados.

.04.

**"As palavras são a ferramenta mais importante para construir uma boa comunicação com o cidadão"**

(Departamento Nacional de Planeación, Colômbia)

# Passo a passo para escrever em Linguagem Simples



**1.** Planejar, redigir e entregar ao(a) cidadão(ã) textos com informações claras e compreensíveis.



**2.** Usar sempre tom cordial e respeitoso.



**3.** Dividir textos em parágrafos curtos, usando, quando necessário, marcadores de tópicos para separar informações.



**4.** Redigir preferencialmente frases curtas, em ordem direta (sujeito>verbo>complemento) e na voz ativa.



**5.** Usar palavras conhecidas do(a) cidadão(ã) e evitar termos técnicos, jargão jurídico, estrangeirismos e siglas sem explicar o que elas significam. **.05.**



**6.** Evitar sequências de substantivos abstratos na frase.



**7.** Preferir verbos em vez de substantivos formados a partir de verbos.



**8.** Usar elementos visuais (ícones, infográficos, fotografias etc.) para complementar e reforçar a mensagem do texto.

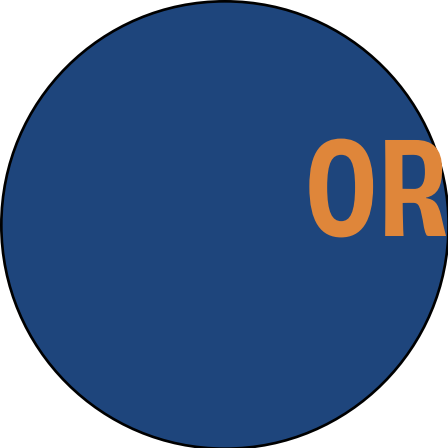


**9.** Sempre que possível, testar a facilidade de leitura do texto com o(a) cidadão(ã).



**10.** Entender a comunicação escrita do governo como um diálogo para o exercício da cidadania.





# ORIENTAÇÕES GERAIS

Uma parte considerável dos serviços do estado pode parecer completamente acessível para a população. Ainda assim, em diversas ocasiões, o(a) cidadão(ã) não consegue obter o produto daquele serviço. Um dos principais motivos para que isso aconteça é a dificuldade de se compreender as informações disponíveis nos sites e canais oficiais do governo.

As orientações contidas nesta seção do Guia têm a função de padronizar algumas das principais informações sobre serviços, e com isso facilitar o entendimento do(a) cidadão(ã).

A seção está dividida em três tópicos:

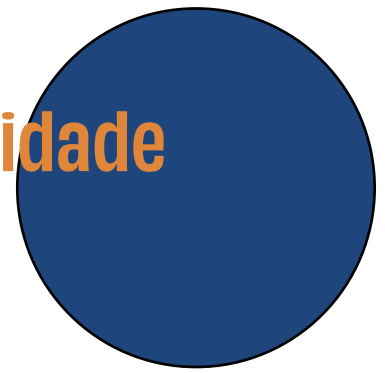
Para tal, abordaremos três tópicos essenciais:

- Como decidir se o serviço deve entrar na Carta de Serviços?
- Há necessidade de separar um serviço em vários outros?
- Como nomear os serviços do órgão?

.06.

Esses tópicos estão diretamente relacionados às necessidades dos cidadãos que precisam ser atendidas pela Carta de Serviços. Assim, surge a grande diretriz para a atual seção: **os serviços presentes na Carta de Serviços serão sempre descritos a partir da visão do cidadão!**

# Como decidir se uma ação ou atividade deve entrar na Carta de Serviço?



Uma dúvida comum entre servidores(as) diz respeito à necessidade de uma atividade compor a Carta de Serviços do seu órgão. As características abaixo têm a função de auxiliar nessa decisão e evitar que itens desnecessários sejam incluídos na Carta.

## Características ideais para um serviço ser adicionado à Carta de Serviços



.07.

# Há necessidade de separar um serviço em vários outros?



Ao consultar a Carta de Serviços, o ideal é que o(a) solicitante encontre rapidamente as informações sobre o produto ou benefício que busca. Porém, nas situações em que um mesmo serviço da carta pode fornecer diferentes entregas, isso pode confundi-lo(a). Assim, os questionamentos abaixo têm o objetivo de auxiliar o(a) servidor(a) a perceber quando a divisão de um serviço é benéfica.

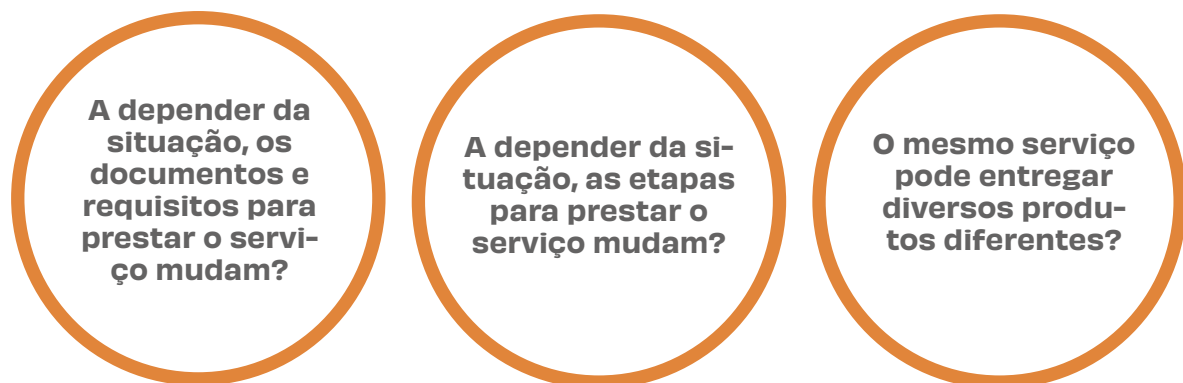
## Questionamentos essenciais para a divisão de um serviço

### Fatores Relevantes



.08.

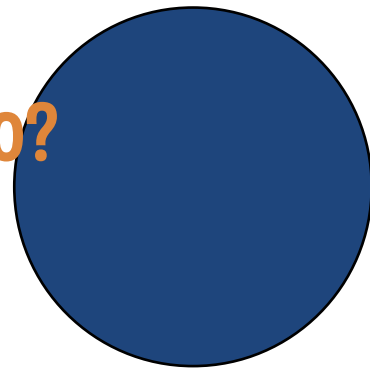
### Questionamentos Importantes



Se a resposta para qualquer uma dessas perguntas for **SIM**, então deve-se considerar **dividir o serviço**.



# Como nomear os serviços do órgão?



O nome de um serviço é o primeiro contato que o(a) cidadão(ã) terá com o serviço na Carta e, portanto, parte importante da interação. Assim, é fundamental que o nome seja fácil de entender.

## Visão do(a) solicitante

Construa o nome do serviço a partir da visão de quem solicita serviço, e não do órgão que prestará o serviço.

### Exemplo:

**Conceder benefício fiscal**



**Solicitar benefício fiscal**



.09.

## Indicação de ações e uso de verbos

O nome do serviço deve sempre indicar uma ação. Assim, inicie o nome do serviço com um verbo adequado para a ação do(a) cidadão(ã). Há certa flexibilidade para escolher o verbo adequado, mas algumas sugestões podem ajudar:

- Utilize o verbo SOLICITAR quando o(a) cidadão(ã) pedir um documento ou serviço que exija análise do órgão antes que seja atendido;
- Utilize o verbo EMITIR quando o(a) cidadão(ã) pedir um documento ou serviço que seja entregue sem necessidade de análise ou trâmite interno no órgão.

### Exemplo:

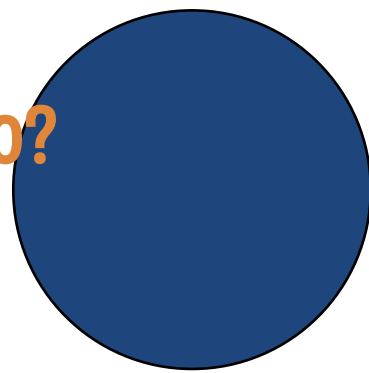
**Solicitação de Seguro-Desemprego**



**Solicitar Seguro-Desemprego**



# Como nomear os serviços do órgão?



## Foco no produto

Tente sempre destacar o produto, documento ou processo que será ofertado ao cidadão. Isso o ajuda a encontrar mais rapidamente o que busca.

## Nomes curtos

Evite utilizar nomes muito longos, com frases alongadas e com sequência de substantivos abstratos. O ideal é que o nome seja curto, com foco no que é buscado pelo cidadão.

### Exemplo:

**Enviar e receber informações oficiais do Fisco Estadual (Caixa Postal Eletrônica)**



**Acessar Caixa-Postal Eletrônica**



.10.

## Jargões técnicos e palavras estrangeiras

Evite a utilização de jargões e termos técnicos, bem como de palavras estrangeiras nos nomes dos serviços. O(a) cidadão(ã) pode não conhecer o termo e por isso, não encontrar o serviço que busca.

## Siglas

Evite o uso de siglas nos nomes dos serviços. Caso a utilização seja essencial, escreva o significado da sigla por inteiro e coloque a sigla utilizada entre parênteses.

### Exemplo:

**Registrar notas fiscais no SITRAM**



**Registrar notas fiscais no Sistema de Trânsito de Mercadoria (Sitram)**



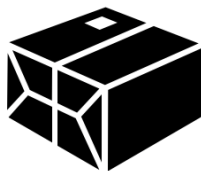
# ORIENTAÇÕES PARA PREENCHIMENTO DOS SERVIÇOS

Esta seção vai orientá-lo(a), passo a passo, a preencher a plataforma da Carta com as informações sobre os serviços. A ideia é explicar, passo a passo, como preencher cada um dos itens.

Primeiro, para facilitar a descrição dos serviços, identifique com cuidado os seguintes itens:

**abc**

Nome do  
serviço



Produto entregue  
ao(à) solicitante



Público-Alvo .II.

## I. Público-alvo

Marque o tipo de público interessado no serviço:

- **Externo:** quando o serviço atende às demandas da sociedade em geral, compreendendo tanto pessoas físicas como jurídicas.
- **Interno:** quando o serviço atende às demandas de servidores(as) públicos(as) e de órgãos/entidades do Poder Executivo.

Atualmente este campo está desabilitado.

## 2. Serviço mapeado

Informe-se se o serviço tem todas as suas etapas e procedimentos documentados e descritos. Mais informações podem ser encontradas no item "16. Principais Etapas do Serviço", deste Guia.



GOVERNO DO  
ESTADO DO CEARÁ

# Orientações para preenchimento dos serviços

## 3. Serviço digital

Informar o meio pelo qual o serviço é prestado:

- **Digital:** a prestação do serviço é feita por meio eletrônico, através de páginas institucionais, sem que haja a necessidade de comparecimento do(a) usuário(a) ao local onde o serviço é oferecido.
- **Parcialmente digital:** parte da prestação do serviço é realizada por meio eletrônico e outra parte é presencial.
- **Presencial:** a prestação do serviço é realizada somente no órgão prestador do serviço.

## 4. Poder

Informe à qual dos três Poderes (Executivo, Judiciário ou Legislativo) pertence a instituição prestadora do serviço.

## 5. Secretaria

Informar o nome da Secretaria com a sigla entre parênteses, na qual os serviços são prestados. Ex.: Secretaria da Administração Penitenciária (SAP). .12.

## 6. Órgão vinculado

Informe o nome do órgão vinculado à instituição que efetivamente presta o serviço ao(à) cidadão(ã). Caso não exista órgão vinculado, repita o informado no campo 5. Secretaria.

## 7. Coordenadoria / Diretoria / Equipamento

Selecione a área responsável pela gestão do serviço (coordenadorias, orientações de célula, diretorias ou equipamentos de saúde).

**Exemplo:**

**Coordenadoria de Ouvidoria (Couvi), responsável pela gestão do serviço de Atendimento de Ouvidoria.**

# Orientações para preenchimento dos serviços

## 8. Unidade prestadora

Selecione as unidades, dentro da área responsável, que executam o serviço.

Caso não existam níveis hierárquicos inferiores ao selecionado na "Coordenadoria/Diretoria/Equipamento" em questão, repita o informado no campo 7. Coordenadoria / Diretoria / Equipamento.

## 9. Categoria de serviços

Selecione em qual categoria o serviço se enquadra, de acordo com a política e a missão institucional (negócio) da instituição.

## 10. Nome do serviço

Siga as instruções presentes nas páginas 7 e 8 deste Guia, que orienta como nomear os serviços.

## 11. O que é?

Neste campo, descreva o serviço atendendo às seguintes orientações:

- Escrever, preferencialmente, frases curtas e em ordem direta.
- Escrever, preferencialmente, apenas I parágrafo, com o máximo de objetividade e clareza.
- Utilizar palavras simples e usuais, evitando, ao máximo, termos técnicos e jargões (jurídico, financeiro etc.).
- Se houver sigla, escrevê-la por extenso.

.13.

## 12. Quem pode solicitar?

Informe as pessoas, físicas ou jurídicas, que podem solicitar o serviço. Se necessário, informe também especificações de acordo com os requisitos do serviço.

### Exemplos:

**1. Carteira Nacional de Habilitação (CNH) - pessoas a partir de 18 anos de idade**

**2. Seguro-desemprego - trabalhadores formais demitidos sem justa causa**

# Orientações para preenchimento dos serviços

## 13. O serviço é gratuito?

Informe se o(a) cidadão(ã) precisa fazer algum tipo de pagamento para obter o serviço. Se for o caso, informe o(s) valor(es).

## 14. Requisitos e informações importantes

Informe a existência, se houver, de requisitos obrigatórios ou importantes para o(a) cidadão(ã) obter o serviço.

### Exemplos:

**1. Necessidade de Certificado Digital**

**2. Saber tipo de empresa para realizar determinada inscrição**

## 15. Documentos necessários

Informe os documentos necessários para o(a) cidadão(ã) acessar o serviço.

### Exemplos:

**1. CNPJ**

**2. Consulta de viabilidade**

**3. Comprovante de endereço**

**4. Certidões diversas.**

.14.

## 16. Principais etapas do serviço

O objetivo deste campo é guiar o(a) cidadão(ã), de modo claro e objetivo, para que ele(a) obtenha o serviço com facilidade. O texto deve ser estruturado como um "passo a passo". Para isso, siga as instruções gerais a seguir.

- Numere as etapas;
- Utilize verbos no infinitivo (clicar, escolher, visualizar, gerar);
- Para serviços com etapas digitais e parcialmente digitais, entre no link do serviço e verifique se o passo a passo está claro e se conduz à entrega final. Caso contrário, complete o passo a passo no formulário de forma a suprir as informações faltantes no link ou promova a alteração do passo a passo digital.
- Construa cada uma das etapas seguindo uma sequência de "o que fazer" e "como fazer", de acordo com o quadro a seguir:



# Orientações para preenchimento dos serviços

## Como explicar o passo a passo de cada etapa?

Numeração  
da etapa



O que fazer



Como fazer

### Exemplo:

Passo nº  
01



O que fazer?  
Acessar o sistema  
Natuur Online



Como fazer?  
a partir do link:  
http:// natuur ...

"1) Acessar o sistema Natuur Online a partir do link: http://natuur..."

## Sugestões adicionais para:

### Serviços presenciais:

- Descreva o passo a passo do início até a entrega final. Se houver, por exemplo, um tempo de espera para a resposta e se esta for por e-mail, informe para o(a) solicitante para que fique atento(a). Deixe claro se após receber o e-mail ele(a) precisará fazer novo(s) procedimento(s).

### Serviços parcialmente digitais:

- Descreva as partes presencial e digital na ordem em que ocorrem. Respeite o limite das orientações que já devem constar no link indicado para obtenção da parte digital. Finalize instruindo o cidadão a seguir as orientações do site.

### Serviços digitais:

- Descreva até o limite das orientações que já devem constar no link indicado para obtenção do serviço. Finalize com texto semelhante a: "Escolha a opção desejada e siga as orientações do site".

## 17. Tempo médio de atendimento prioritário

Informe o tempo médio de atendimento do(a) cidadão(ã) na fila de atendimento prioritário, caso ela exista.

.15.



# Orientações para preenchimento dos serviços

## 18. Tempo médio de atendimento normal

Informe a estimativa de tempo médio de atendimento do(a) cidadão(ã).

## 19. Prazo para entrega do serviço

Informe o prazo para conclusão do serviço (recebimento do produto pelo(a) cidadão(ã)).

### Exemplos:

1. De imediato
2. 15 dias úteis
3. 15 dias corridos

## 20. Horário e dia de atendimento

Informe o horário de atendimento do órgão/entidade.

Atenção para especificações dos horários de início e término, bem como intervalos.

### Exemplo:

**8h às 17h indica que o atendimento é contínuo, sem intervalo e que se o(a) cidadão(ã) chegar às 16:59h será atendido.**

.16.

## 21. Onde fazer de forma presencial?

Preencha com o endereço do atendimento presencial do serviço oferecido. Se possível, indique referências.

## 22. Formas de acompanhamento

Dê informações sobre a forma que o(a) cidadão(ã) poderá acompanhar o andamento da solicitação.

**Digital.** Informe site ou telefone utilizado para o acompanhamento do serviço.

**Parcialmente digital.** Informe site ou telefone pelo(s) qual(is) o(a) cidadão(ã) poderá acompanhar o serviço.

**Presencial.** Informe o local onde o(a) cidadão(ã) poderá acessar informações fornecidas apenas presencialmente.



# Orientações para preenchimento dos serviços

## 23. Formas de acesso

Marque qual opção de atendimento:

**Online:** informe o link (caso o atendimento seja digital). Quando houver mais de um link para atendimento, estes devem ser separados por ponto e vírgula e colocados em tópicos.

**Telefônico:** informe os telefones de contato (para serviços que podem ser prestados por telefone).

## 24. Legislação

Informe a legislação (Instrução Normativa, Decreto, Lei etc.) que diz respeito ao serviço descrito. Você pode informar também um link onde as legislações estejam disponíveis.

## 25. Banco de palavras

Preencha com palavras-chaves relacionadas ao serviço para facilitar a busca do(a) cidadão(ã). Utilize também formas usuais e coloquiais referentes ao serviço cadastrado a ser buscado.

.17.

## 26. Serviços relacionados

Informe, se houver, outros serviços que tenham relação direta com o serviço descrito.

**Exemplos:**

**Serviço – Solicitar 2ª via da Carteira de Identidade**

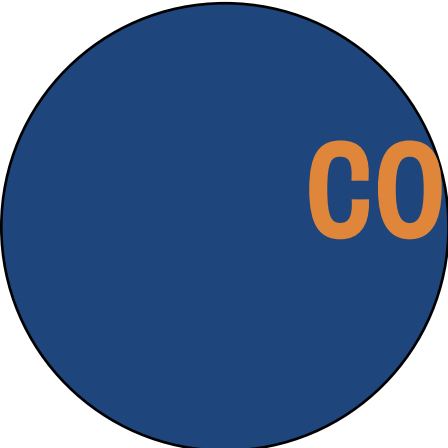
**Serviços relacionados:**

- **Agendar 1ª via da Carteira de Identidade**
- **Registrar boletim de ocorrência de furto**
- **Registrar boletim de ocorrência de extravio de objetos e documentos pessoais**

## 27. Dúvidas frequentes

Informe, se houver, perguntas e respostas sobre o serviço descrito, para ajudar o(a) cidadão(ã) a obter o serviço.





# CONTATOS

## **CGE - Controladoria Geral do Estado**

Telefone: (85) 3101-6615

E-mail: [cartadeservicos@cge.ce.gov.br](mailto:cartadeservicos@cge.ce.gov.br)

Servidoras responsáveis: Caroline Gabriel, Georgia Peixoto e Wilma Colasso.

## **SEPLAG – Secretaria de Planejamento e Gestão**

Telefone: (85) 3101-4729

E-mail: [coget@seplag.ce.gov.br](mailto:coget@seplag.ce.gov.br)

Servidora Responsável: Alda Oliveira.

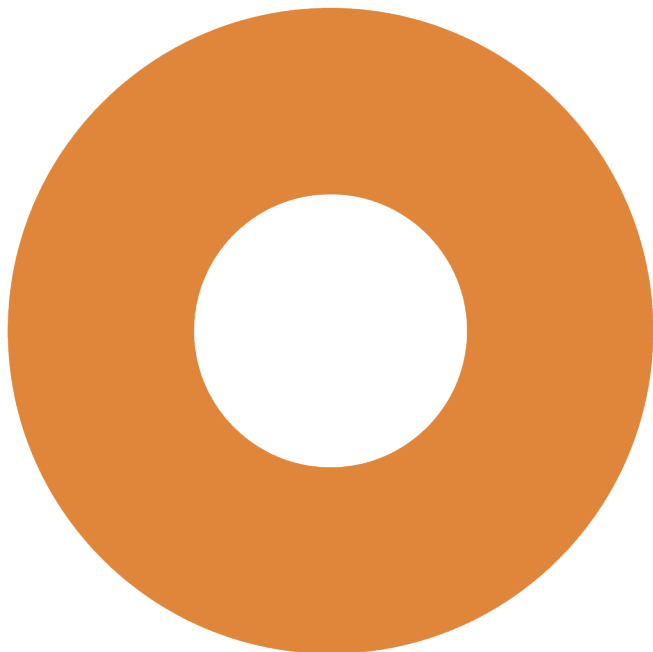
.18.

## **ÍRIS - Laboratório de Inovação e Dados**

Telefone: (85) 3466-4961

E-mail: [iris@casacivil.ce.gov.br](mailto:iris@casacivil.ce.gov.br)

Servidores responsáveis: João Ricardo Gonçalves e Isabel Ferreira Lima.



**GOVERNO DO  
ESTADO DO CEARÁ**  
*Controladoria e Ouvidoria  
Geral do Estado*



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

**íris** | Laboratório de  
Inovação e Dados



**GOVERNO DO  
ESTADO DO CEARÁ**