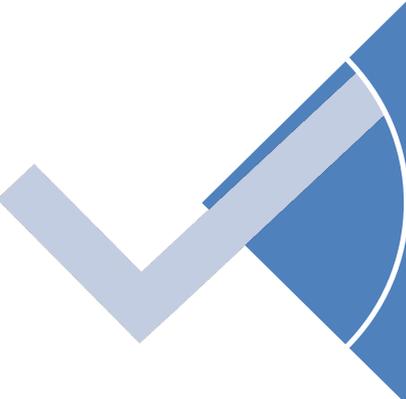




CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO

**CONTROLADORIA E OUVIDORIA
GERAL DO ESTADO**

**Reunião da Rede de Fomento ao Controle Social
Coordenadoria de Ouvidoria – COUVI
Célula de Monitoramento das Demandas da Sociedade - CEDES**



Lei Nacional nº 13.460/2017 - Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.



Decreto Nº 34.697, de 18 de abril de 2022 - Dispõe sobre a carta dos serviços prestados ao usuário dos órgãos e entidades da administração pública do poder executivo do Estado do Ceará.

ABRANGÊNCIA DA LEI 13.460/17

Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.



**Serviços Públicos
Prestados de Forma
Direta e Indireta**

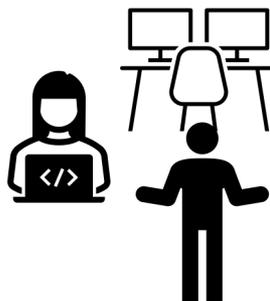
ESCOPO DA LEI 13.460/17



Carta de Serviços (Lei 13.460/17)

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



Carta de Serviços (Decreto nº. 34697/2022)



Art. 1º Este Decreto estabelece normas gerais sobre a Carta de Serviços ao Usuário, que contemplará as descrições, a atualização, a disponibilização e o monitoramento dos serviços prestados ao usuário pelos órgãos e entidades da administração pública do Poder Executivo do Estado do Ceará.

PORTAL DO GOVERNO | CGE | A+ A- A

28 JUNHO DE 2022 |  |  |  | SOBRE

 **Carta de SERVIÇOS do Cidadão**

 **CONTROLADORIA E OUVIDORIA GERAL DO ESTADO**
GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ

 OUVIDORIA ESTADUAL

 CEARÁ TRANSPARENTE

 ACESSO À INFORMAÇÃO

O que você está procurando?

Digite o nome do serviço ou palavra-chave 

Carta de Serviços (Decreto nº. 34697/2022)



Art. 2º Os órgãos e entidades do Poder Executivo que prestam serviços diretamente ao cidadão e à sociedade deverão disponibilizar, por meio de ferramenta eletrônica, informações sobre os serviços prestados, as formas de acesso a esses serviços e os compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público, compondo a Carta de Serviços, que terá como objetivos:

- Ambiente sistematizado e informatizado de consulta
- Divulgação
- Fomentar o controle social
- Confiança e credibilidade da sociedade

§ Único: A responsabilidade pela veracidade, tempestividade, confiabilidade e qualidade das informações disponibilizadas são dos gestores das áreas dos órgãos/entidades do Poder Executivo que coordena ou gerencia a prestação do serviço.

Art. 3º Definições

Carta de Serviços (Decreto nº. 34697/2022)



Art. 4º Os órgãos e entidades do Poder Executivo observarão as seguintes diretrizes nas relações entre si e o cidadão:

- Utilização de linguagem simples na comunicação, com informações claras e indispensáveis a cada serviço prestado;
- Presunção de boa-fé do usuário;
- Urbanidade, respeito, acessibilidade e cortesia no atendimento aos usuários;
- Atendimento por ordem de chegada, asseguradas as prioridades legais;
- Observância a lei da desburocratização, bem como exigir documentação anteriormente já apresentado e válida;
- Igualdade no tratamento aos usuários, vedado qualquer tipo de discriminação;
- Cumprimento de prazos, normas procedimentais, bom atendimento ao usuário, adoção de medidas visando, proteção, saúde e segurança dos usuários;
- Observância dos códigos de ética
- Aplicação de soluções tecnológicas que visem a simplificar processos e procedimentos de atendimento ao usuário e a propiciar melhores condições para o compartilhamento das informações.

Carta de Serviços (Decreto nº. 34697/2022)



Art. 5º A disponibilização dos serviços ao usuário deverá trazer informações claras e precisas em relação a cada um dos serviços prestados, em especial ao seguinte; e

Art. 6º A disponibilização das informações deverá detalhar os critérios de atendimento ao público, quando houver, nos seguintes aspectos.

Atualização de Serviços

Serviço Histórico

Campos marcados com * são de preenchimento obrigatório.

Público Alvo: Externo Interno

Serviço Mapeado: Sim Não

Serviço Digital: Digital Parcialmente Digital Não Digital

Poder: EXECUTIVO ESTADUAL

Secretaria: CONTROLADORIA E OUVIDORIA GERAL DO ESTADO (CGE)

Órgão/Entidade Executora: CONTROLADORIA E OUVIDORIA GERAL DO ESTADO (CGE)

Coordenadoria/Diretoria/Equipamento: Selecione uma Área Responsável/Equipamento

Unidade Prestadora: Selecione

Categoria de Serviço: Selecione uma Categoria de Serviço

SubCategoria de Serviço: Selecione

Status: Em Edição

Nome do serviço:

0/9999

O que é?

0/9999

Quem pode solicitar?

0/9999

Carta de Serviços (Decreto nº. 34697/2022)

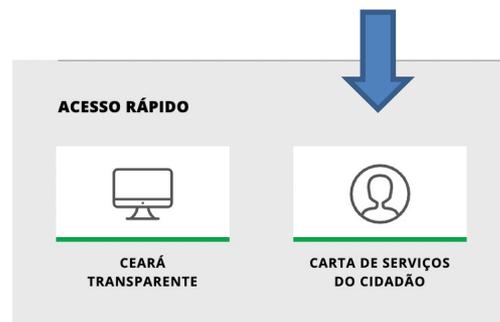
Art. 7º A Carta de Serviços ao Usuário deverá ser objeto de permanente divulgação aos usuários dos serviços públicos e mantidos visíveis e acessíveis ao público:

I - no Portal Único de Serviços (Decreto nº. 34.807, 22 de junho de 2022);

II - nos portais institucionais e de prestação de serviços na internet, a partir de link de acesso ao Portal Único de Serviços; e

III - nos locais de atendimento, por meio de extração das informações do Portal Único de Serviços.

Parágrafo único. A migração dos serviços dos órgãos e entidades constantes no sítio eletrônico da Carta de Serviços do Cidadão para o Portal Único de Serviços será gradual.



Carta de Serviços (Decreto nº. 34697/2022)

Art. 8º A Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado - CGE é a responsável pela coordenação, normatização e avaliação do modelo de gestão e operacionalização da Carta de Serviços, em articulação com a Rede de Ouvidorias Setoriais, com vistas ao cumprimento dos objetivos listados nos incisos do artigo 2º deste decreto.

Art. 9º A Carta de Serviços será gerenciada pela CGE e disponibilizada em ferramenta eletrônica corporativa para fins de cadastro dos serviços.

§1º Os órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual, por meio da Ouvidoria Setorial, com a anuência da Gestão Superior, indicarão os membros com o perfil adequado para exercer as atribuições que lhes forem conferidas.

[...]



Avaliação de Serviços (Decreto nº. 34697/2022)

Art.10. Os serviços públicos prestados pelos órgãos e entidades serão avaliados sob os 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.



Avaliação realizada com significância estatística a ser realizada periodicamente.

O resultado da avaliação será consolidado em relatório, devendo ser integralmente publicado na plataforma Ceará Transparente

Todo serviço prestado de forma digital deve, ao final, apresentar uma pesquisa de satisfação

Monitoramento das avaliações e utilizar os resultados como subsídio relevante para reorientar e ajustar o que for necessário

Avaliação de Serviços



Avaliações de Serviços Públicos Realizadas

Encontre aqui as avaliações de serviços públicos realizadas pela Controladoria e Ouvidoria do Estado do Ceará (CGE) em parceria com o Instituto de Pesquisa e Estratégia Econômica do Ceará (IPECE) e as avaliações realizadas pelos órgãos e entidades. Você pode realizar uma busca textual ou pesquisar pelo ano de disponibilização.

Anexos

Buscar por ano da disponibilização

Buscar por assunto

-  Serviços da Coordenadoria de Tributação (SEFAZ) - Parceria CGE e IPECE Disponibilizado em 17/02/2022
-  Serviços da Ação Jovem Bolsista (SPS) - Parceria CGE e IPECE Disponibilizado em 01/12/2021
-  Serviços da Ação Jovem Estagiário (SPS) - Parceria CGE e IPECE Disponibilizado em 01/12/2021
-  Serviços da Ação Jovem Aprendiz (SPS) - Parceria CGE e IPECE Disponibilizado em 29/09/2021
-  Serviço de Pagamento do Auxílio Catador (SEMA) - Parceria CGE e IPECE Disponibilizado em 18/08/2021
-  Serviços prestados pela Etice Disponibilizado em 04/08/2021
-  Serviço de Transmissão ao Vivo das Aulas do Projeto Saúde Bombeiros e Sociedade (CBMCE) Disponibilizado em 04/08/2021
-  Serviço de Ouvidoria da ARCE Disponibilizado em 24/03/2021
-  Serviços de Água e Esgoto (CAGECE) Disponibilizado em 24/03/2021
-  Serviço de Emissão do ITCD (SEFAZ) - Parceria CGE e IPECE Disponibilizado em 22/03/2021
-  Serviço de Entrega de Medicamentos (SESA) - Parceria CGE e IPECE Disponibilizado em 22/03/2021



Próximos Passos

Concluir a padronização das Cartas de Serviços junto aos órgãos e entidades pendentes.

Elaborar Instrução Normativa sobre Avaliação de Serviços.

Implementar a cultura da avaliação de serviços públicos.

Contribuir com a digitalização de serviços públicos.

Contribuir com as melhorias e manutenção do Portal de Serviços.

Realizar a migração das cartas de serviços padronizadas para o Portal de Serviços.

Obrigada!

Caroline Gabriel

Natália Maroso

João Henrique Soares

Bárbara Fernandes

Célula de Monitoramento de Demandas da Sociedade (CEDES)