



CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO

**CONTROLADORIA E OUVIDORIA
GERAL DO ESTADO**

VI Reunião da Rede de Fomento ao Controle Social

Célula de Monitoramento das Demandas da Sociedade - CEDES

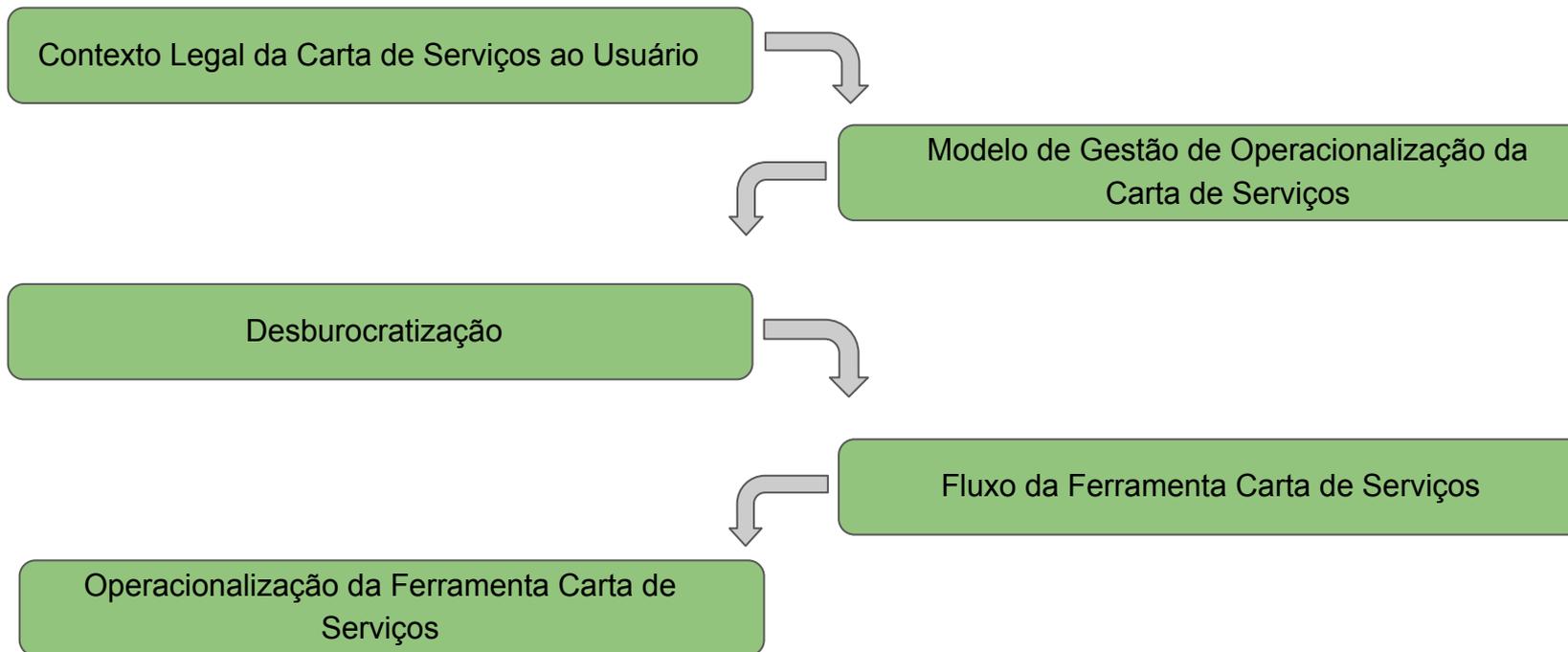
Manual da Carta de Serviços do Cidadão:

Este Manual tem o objetivo de orientar o servidor/colaborador durante o preenchimento do formulário da Carta de Serviços do Governo do Estado do Ceará. O conjunto de orientações envolve diretrizes gerais de conformidade legal, de processo e de redação.

É imprescindível mantermos a comunicação com o foco no cidadão 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.**



Manual da Carta de Serviços do Cidadão:



Manual da Carta de Serviços do Cidadão:



Modelo de Gestão de Operacionalização da Carta de Serviços:

- Atores do processo:
 - Ouvidor
 - Cadastrador
 - Validador

A **responsabilidade** pela **veracidade**, **confiabilidade** e **qualidade das informações** disponibilizadas são dos **gestores dos órgãos/entidades** do Poder Executivo, ao qual compete a validação da Carta de Serviços ao Usuário da área que coordena ou gerencia (Art. 2o, Decreto Estadual 34.697/2022).

- Diretrizes
 - Utilização da linguagem simples
 - Acessibilidade
 - Cumprimento de prazos, etc.

Manual da Carta de Serviços do Cidadão:



Desburocratização

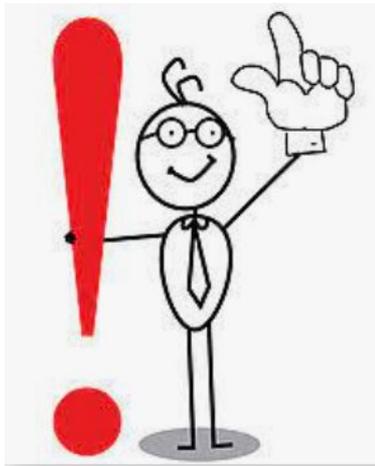
Fluxo da Ferramenta Carta de Serviços

Operacionalização da Ferramenta Carta de Serviços

- Estrutura e Atribuições
 - Nível Central - Coordenação Geral da Carta de Serviços
 - Nível Setorial – Equipe Setorial dos Órgãos e Entidades do Poder Executivo Estadual
- Sistema de Monitoramento
 - Nível Central
 - Nível Setorial
- Formulário de Cadastro
- Campos do Formulário

Atualização da Carta de Serviços do Cidadão:

IMPORTANTE!



Serão desabilitadas as opções de edição dos serviços no sistema da Carta de Serviços.

Para os órgãos e entidades que ainda estão atualizando ou que ainda não iniciaram, solicito que preencham as informações no formulário, em formato word, e nos encaminhe para que façamos a inclusão.

Para que os serviços possam estar disponibilizados no Ceará Digital é necessário que estejam atualizados e padronizados conforme orientações ministradas na Oficina de Padronização dos Serviços Públicos.

Linguagem Simples:

PODER EXECUTIVO

LEI Nº18.246, de 01 de dezembro de 2022.

INSTITUI A POLÍTICA ESTADUAL DE LINGUAGEM SIMPLES NOS ÓRGÃOS E NAS ENTIDADES DA ADMINISTRAÇÃO DIRETA E INDIRETA DO ESTADO DO CEARÁ.

A GOVERNADORA DO ESTADO DO CEARÁ. Faço saber que a Assembleia Legislativa decretou e eu sanciono a seguinte Lei:
Art. 1º Esta Lei institui a Política Estadual de Linguagem Simples nos órgãos e nas entidades da administração direta e indireta do Estado do Ceará.
Parágrafo único. O objetivo geral da Política Estadual de Linguagem Simples é estimular, na gestão pública cearense, uma mudança na cultura da comunicação administrativa, priorizando o foco nos cidadãos, entregando à população informações claras e compreensíveis.

Art. 2º Os objetivos específicos e os princípios que guiam a Política de que trata esta Lei, bem como as definições, diretrizes e etapas da construção da Linguagem Simples, elaborados com as técnicas de Linguagem Simples e Direito Visual, constam do Anexo Único desta Lei, o qual a integra para todos os efeitos legais.

Parágrafo único. A Política Estadual de Linguagem Simples deve seguir a norma-padrão da Língua Portuguesa e o Acordo Ortográfico da Língua Portuguesa em vigor.

Art. 3º Para fins desta Lei, os órgãos e as entidades da administração direta e indireta do Estado serão incentivados a:

I - criar e institucionalizar ações permanentes e nãoletivas internas de Linguagem Simples;

II - incorporar a Linguagem Simples em seu planejamento estratégico; e

III - participar de redes e instituições conectadas no tema da Linguagem Simples.

Art. 4º Cada órgão e cada entidade usará suas dotações consignadas orçamentárias para custear possíveis despesas decorrentes desta Lei.

Art. 5º O Poder Executivo regulamentará a forma de aplicação da Linguagem Simples nos órgãos e nas entidades estaduais.

Art. 6º Esta Lei entra em vigor a partir da data de sua publicação.

Art. 7º Ficam revogadas as disposições em contrário.

PALÁCIO DA ABOLIÇÃO, DO GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ, em Fortaleza, 01 de dezembro de 2022.

Maria Izolda Cely de Arruda Coelho

GOVERNADORA DO ESTADO

ANEXO ÚNICO A QUE SE REFERE O ART. 2º DA LEI Nº18.246, DE 01 DE DEZEMBRO DE 2022

| Do que trata esta Lei?

Institui-se a Política Estadual de Linguagem Simples nos órgãos e nas entidades da administração direta e indireta do Estado do Ceará.

| Qual o objetivo geral da Política Estadual de Linguagem Simples?

Estimular, na gestão pública cearense, uma mudança na cultura da comunicação administrativa, priorizando o foco nas cidadãs e nos cidadãos e entregando à população informações claras e compreensíveis.

| Quais são os objetivos específicos da Política Estadual de Linguagem Simples?

São objetivos específicos da Política Estadual de Linguagem Simples:



1. Garantir que todas as pessoas consigam encontrar rapidamente as informações públicas, entendê-las imediatamente e usá-las com facilidade e segurança.



2. Romper com uma cultura escrita complexa através do uso de uma linguagem empática, inclusiva e acessível.



3. Criar condições para que a gestão pública estadual use uma linguagem compreensível e clara em todos os formatos (por escrito, audiovisual, verbal etc.) e canais de comunicação (físicos e digitais).

A Lei nº. 18.246, de 01 de dezembro de 2022 institui a Política Estadual de Linguagem Simples.

A Lei é aplicável aos órgãos da administração estadual direta e indireta do Estado do Ceará que prestam serviços públicos.

A lei é o primeiro ato normativo do mundo combinando as técnicas de Linguagem Simples e Direito Visual.





CEARÁ

GOVERNO DO ESTADO

CONTROLADORIA E OUVIDORIA
GERAL DO ESTADO

Obrigada!

Caroline Gabriel

Natália Maroso

João Henrique Soares

Bárbara Fernandes

Célula de Monitoramento de Demandas da Sociedade
(CEDES)