



Manual da  
*Carta de*  
**SERVIÇOS**  
*do Cidadão*

**CGE**



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

# Manual da Carta de Serviços ao Cidadão

Fortaleza, dezembro de 2022



**Secretário de Estado Chefe da Controladoria e Ouvidoria Geral**

Aloísio Barbosa de Carvalho Neto

**Secretário Executivo da Controladoria e Ouvidoria Geral**

Antonio Marconi Lemos da Silva

**Secretário Executivo de Planejamento e Gestão Interna**

Paulo Roberto de Carvalho Nunes

**Coordenadora de Controle Interno e Ouvidoria**

Isabelle Pinto Camarão Menezes

**Coordenadora de Desenvolvimento Institucional e Planejamento (respondendo)**

Sinara Costa Barbosa

**Coordenadora de Planejamento e Desenvolvimento de Pessoas**

Márcia Valéria Girão Ramos

**Coordenadora da Assessoria Jurídica**

Ana Zélia Cavalcante Oliveira

**Coordenadora da Assessoria de Comunicação**

Flávia Salcedo Coutinho

**Coordenador Administrativo-Financeiro**

Tiago Monteiro da Silva

**Coordenador de Tecnologia da Informação e Comunicação**

Marcos Henrique de Carvalho Almeida



**Coordenador de Correição**

Antonio Paulo da Silva

**Coordenador de Controladoria**

Marcelo de Sousa Monteiro

**Coordenadora de Auditoria Interna**

Ana Luiza Felinto Cruz

**Coordenadora de Ouvidoria**

Larisse Maria Ferreira Moreira

**Coordenador da Ética e Transparência**

Kássyo Modesto da Silva

**Missão Institucional**

Coordenar e exercer atividades de Transparência, Ouvidoria, Correição, Auditoria Governamental, Ética e Controladoria no Poder Executivo, contribuindo para a melhoria da gestão pública e do controle social, em benefício da sociedade.

## **EQUIPE TÉCNICA**

### **COORDENADORIA DE OUVIDORIA (COUVI)**

Larisse Maria Ferreira Moreira  
**Coordenadora**

José Benevides Lôbo Neto  
**Articulador**

Jean Lopes dos Santos  
**Assessor Técnico**

Maria Antonizete de Oliveira Silva  
**Auditora de Controle Interno**

### **CÉLULA DE MONITORAMENTO DAS DEMANDAS DA SOCIEDADE (CEDES)**

Caroline Bastos Gabriel  
**Orientadora**

Natália Teixeira Maroso  
**Assistente Técnica**

João Henrique Soares Fernandes  
**Auxiliar Técnico**

Bárbara Érika Fernandes do Vale  
**Auxiliar Operacional**

## SUMÁRIO

<b>1. Introdução</b> .....	<b>7</b>
<b>2. Contexto Legal da Carta de Serviços ao Usuário</b> .....	<b>9</b>
<b>3. Modelo de Gestão de Operacionalização da Carta de Serviços</b> .....	<b>15</b>
3.1 Atores do processo .....	15
3.2 Diretrizes a serem observadas na prestação de serviços.....	18
<b>4. Desburocratização</b> .....	<b>19</b>
<b>5. Fluxo da Ferramenta Carta de Serviços</b> .....	<b>20</b>
<b>6. Operacionalização da Ferramenta Carta de Serviços</b> .....	<b>24</b>
6. 1. Estrutura e Atribuições .....	24
6.1.1 Nível Central - Coordenação Geral da Carta de Serviços.....	24
6.1.2 Nível Setorial – Equipe Setorial dos Órgãos e Entidades do Poder Executivo Estadual ....	24
6.2. Sistema de Monitoramento.....	26
6.2.1 Nível Central .....	26
6.2.2 Nível Setorial .....	27
6.3 Formulário de Cadastro .....	27
6.4 Campos do Formulário.....	28
<b>7. Referências</b> .....	<b>38</b>

**Caro(a) Colega(as),**

Este Manual tem o objetivo de orientá-lo 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.

## 1. INTRODUÇÃO

A Carta de Serviços ao Cidadão tem sua previsão legal no âmbito da Lei nº. 13.460/2017, que instituiu o Código de Defesa do Usuário do Serviço Público, e tem por objetivo informar ao 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.

No Estado do Ceará, antes da mencionada lei, a Carta de Serviços era disponibilizada como “Acesso Cidadão” e disciplinada no âmbito do Gespública (Programa Nacional de Gestão Pública e Desburocratização). No âmbito do Estado do Ceará, a Lei nº. 14.317/2009 criou o Núcleo Estadual do Programa Nacional de Gestão Pública e Desburocratização, por meio da Secretaria do Planejamento e Gestão – SEPLAG.

Até o ano de 2018, a Carta de Serviços ao Cidadão era gerenciada pela Secretaria do Planejamento e Gestão – SEPLAG, sendo regulamentada por meio do Decreto Estadual nº. 32.130, de 13 de janeiro de 2017, que dispõe sobre a instituição da sistemática de disponibilização e monitoramento da Carta Eletrônica de Serviços dos órgãos e entidades da Administração Pública do Poder Executivo do Estado do Ceará.

No ano de 2019, a Carta de Serviços ao Cidadão passou a ser gerenciada pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado do Ceará (CGE), em articulação com a Rede de Ouvidorias, em conformidade com a Lei Estadual nº. 16.710, de 21 de dezembro de 2018, que dispõe sobre o modelo de gestão do Poder Executivo Estadual e altera a estrutura da Administração Estadual.



Com o gerenciamento desse processo pela CGE, algumas articulações foram realizadas, como por exemplo, a revisão da legislação vigente e readequação da ferramenta informatizada, e ainda, a regulamentação de alguns dispositivos contemplados nas leis 13.460/2017 e 13.726/2018.

Em 2022, com a publicação Decreto Estadual nº. 34.697/2022, a Carta de Serviços foi regulamentada atendendo ao disposto na Lei Nacional 13.460/2017.

O modelo de gestão e de operacionalização da Carta de Serviços ao Usuário se dá por meio da Rede de Ouvidorias, sendo a CGE responsável pela normatização, coordenação, estratégia e disponibilização da metodologia para elaboração da Carta de Serviços ao Usuário.

Os ouvidores setoriais devem atuar como Líder Institucional do seu órgão ou entidade, articulando internamente os trabalhos relativos à Carta de Serviços ao Usuário, disseminando os princípios e diretrizes desse processo, bem como promovendo a atualização constante dos serviços da instituição.

Ressaltamos ser fundamental o compromisso de todos os servidores públicos envolvidos na elaboração, atualização e gerenciamento da Carta de Serviços ao Cidadão, bem como em sua aplicabilidade, de forma a dar visibilidade e transparência às ações, aos projetos e aos serviços prestados pelos órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual.

A Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado - CGE adotará a sua experiência no modelo de gestão em rede para uniformizar os processos e atividades do grupo de trabalho que atuará na operacionalização da Carta de Serviços, bem como para manter a eficácia na comunicação e o alinhamento entre as áreas prestadoras e/ou gestoras dos serviços públicos.

## 2. Contexto Legal da Carta de Serviços ao Usuário

A Lei Nacional nº. 13.460/2017 instituiu a obrigatoriedade de divulgação da Carta de Serviços em todos os órgãos e entidades da administração pública direta e indireta da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios. A seguir estão transcritos os artigos 7º e 23 da referida Lei que abordam a Carta de Serviços.

**“Lei nº. 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.

§ 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.

§ 6º Compete a cada ente federado disponibilizar as informações dos serviços prestados, conforme disposto nas suas Cartas de Serviços ao Usuário, na Base Nacional de Serviços Públicos, mantida pelo Poder Executivo federal, em formato aberto e interoperável, nos termos do regulamento do Poder Executivo federal.

[...]

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.

§ 1º A avaliação será realizada por pesquisa de satisfação feita, no mínimo, a cada um ano, ou por qualquer outro meio que garanta significância estatística aos resultados.

§ 2º O resultado da avaliação deverá ser integralmente publicado no sítio do órgão ou entidade, incluindo o ranking das entidades com maior incidência de reclamação dos usuários na periodicidade a que se refere o § 1º, e servirá de subsídio para reorientar e ajustar os serviços prestados, em especial quanto ao cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento divulgados na Carta de Serviços ao Usuário.”

No Estado do Ceará, a CGE atualizou a regulamentação da Carta de Serviços para que atendesse ao previsto na Lei Nacional 13.460/2017. Foi publicado, portanto, o Decreto Estadual nº. 34.697, de 18 de abril de 2022 pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado.

O Decreto Estadual estabelece que a CGE é órgão responsável pela coordenação, normatização e avaliação do modelo de gestão e operacionalização da Carta de Serviços e deixa expresso que é de responsabilidade de cada órgão e entidade a veracidade das informações apresentadas.

#### **“Decreto Estadual nº. 34.697/2022**

**(...)**

Art. 2º. 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 (...)

Parágrafo 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.

**“Decreto Estadual nº. 34.697/2022**

**(...)**

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

**I - utilização de linguagem simples na comunicação, com informações claras e indispensáveis a cada serviço prestado, evitando a utilização de jargões, estrangeirismos e o uso de siglas, sempre que possível;**

**(...)**

Importante destacar que consta expresso no Decreto a necessidade da utilização da linguagem simples nos textos governamentais, considerando que o cidadão poderá ter algum tipo de dificuldade de compreender e utilizar as informações disponíveis nos sites e canais oficiais do governo, caso estejam com linguagem técnica. Com a utilização de linguagem simples há uma maior democratização do conteúdo disponibilizado.

Esse dispositivo está diretamente relacionado às necessidades dos cidadãos. Assim, surge a grande diretriz atual: os serviços presentes na Carta de Serviços serão sempre descritos a partir da visão do cidadão.

Além disso, o Decreto Estadual aborda a desburocratização, conforme a Lei Nacional 13.726/2018, dispondo sobre a não exigência de nova prova para documentação já devidamente apresentada, bem como sobre a extinção de formalidades que sejam desproporcionais. Ademais, ressalta a busca constante de melhorias nos sistemas para que estes sejam eficientes.

**“Decreto Estadual nº. 34.697/2022**

[...]

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

V - adequação de atos e procedimentos sem a imposição de exigências, obrigações, restrições e sanções não previstas na legislação e em atendimento à Lei nº 13.726, de 08 de outubro de 2018, que trata da racionalização de atos e procedimentos administrativos (lei da desburocratização);

[...]

X - vedação da exigência de nova prova sobre fato já comprovado em documentação válida apresentada;

[...]

XII - eliminação de formalidades e de exigências cujo custo econômico ou social seja desproporcional;

[...]

XIV - 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.

[...]”

O Decreto Estadual nº 34.697/2022 também aborda a necessidade de ampla divulgação da Carta de Serviços para que os cidadãos possam ter acesso às informações dos serviços, formas de acessos, documentação necessária, etapas e forma de manifestação possível.

Dada a devida atenção à divulgação da Carta de Serviços, a caminhada do cidadão na busca do serviço desejado ou até mesmo em esclarecimentos sobre direitos que até então não eram de seu conhecimento, torna-se mais fácil.

**“Decreto Estadual nº. 34.697/2022**

**(...)**

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;**

**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.”

## 3. Modelo de Gestão de Operacionalização da Carta de Serviços

**“Decreto Estadual nº. 34.697/2022**

**(...)**

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.”

A CGE utilizará a sua experiência consolidada na atuação da gestão da Rede de Ouvidorias para a gestão da Carta de Serviços, no intuito de uniformizar os processos e atividades do grupo de trabalho que atuará na operacionalização da Carta de Serviços, bem como manterá a eficácia na comunicação e o alinhamento entre as áreas, considerando a dinâmica na estrutura dos serviços públicos.

### 3.1 Atores do processo

**“Decreto Estadual nº. 34.697/2022**

**(...)**

Art. 9º. 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.**



§2º Os perfis de acesso na ferramenta eletrônica de que trata o caput deste artigo e outras normas complementares e de operacionalização do disposto neste decreto poderão ser emitidas pelo Secretário de Estado Chefe da Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado.

As Ouvidorias Setoriais ou Assessorias de Controle Interno e Ouvidoria atuarão como articuladoras para o bom funcionamento da Carta de Serviços. Os órgãos e entidades devem indicar, com a anuência da Gestão Superior, os membros com os perfis adequados para exercer as atribuições que lhes forem conferidas, conforme definidas abaixo:

I - **Ouvidor**: atua como líder institucional/articulador interno, junto à equipe setorial, dos trabalhos relativos à Carta de Serviços ao Usuário, disseminando as orientações da CGE, bem como promover a atualização constante dos serviços da Instituição;

II - **Cadastrador**: responsável pelo cadastro e edição das informações relativas aos serviços, bem como a exclusão dos serviços que não forem mais ofertados pelo órgão. Recomenda-se para o perfil de cadastrador um servidor ou colaborador que possua conhecimento do fluxo de todo o serviço;

III - **Validador**: responsável pela articulação no seu setor, validação, aprovação e publicação das informações registradas pelo Cadastrador, bem como a exclusão dos serviços que não forem mais ofertados pelo órgão. Recomenda-se para o perfil de

validador um servidor com nível de gestão com vinculação hierárquica superior ao cadastrador, bem como seja conhecedor do fluxo do serviço;

A CGE convocará, sempre que necessário, a equipe dos órgãos e entidades do Poder Executivo para capacitação e orientação acerca do processo de cadastro e atualização de serviços.

O ouvidor deve solicitar o acesso dos cadastradores e validadores em ferramenta específica de solicitação de acesso, bem como solicitar o desligamento destes, caso não estejam mais responsáveis pela atividade.

Nas unidades internas dos órgãos e entidades poderá ser concedido acesso a um ou mais cadastradores.

Ao ser validado um serviço pelo validador no sistema, as informações são disponibilizadas imediatamente na internet, por isso a importância do perfil de gestão que o validador da área deverá ter.

**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).**

## 3.2 Diretrizes a serem observadas na prestação de serviços

No Art. 4º do Decreto Estadual, é apresentada uma relação de diretrizes que os responsáveis pela atualização das informações dos serviços, bem como os responsáveis pelo monitoramento devem observar no momento do cadastro das informações.

### **“Decreto Estadual nº. 34.697/2022**

**(...)**

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

I - utilização de linguagem simples na comunicação, com informações claras e indispensáveis a cada serviço prestado, evitando a utilização de jargões, estrangeirismos e o uso de siglas, sempre que possível;

II - presunção de boa-fé do usuário;

III - urbanidade, respeito, acessibilidade e cortesia no atendimento aos usuários;

IV - atendimento por ordem de chegada, ressalvados casos de urgência e aqueles em que houver possibilidade de agendamento, asseguradas as prioridades legais;

V - adequação de atos e procedimentos sem a imposição de exigências, obrigações, restrições e sanções não previstas na legislação e em atendimento à Lei nº 13.726, de 08 de outubro de 2018, que trata da racionalização de atos e procedimentos administrativos (lei da desburocratização);

VI - igualdade no tratamento aos usuários, vedado qualquer tipo de discriminação;

VII - cumprimento de prazos e normas procedimentais;

- VIII - definição, publicidade e observância de horários e normas compatíveis com o bom atendimento ao usuário;
- IX - adoção de medidas visando, proteção, saúde e segurança dos usuários;
- X - vedação da exigência de nova prova sobre fato já comprovado em documentação válida apresentada;
- XI - manutenção de instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento;
- XII - eliminação de formalidades e de exigências cujo custo econômico ou social seja desproporcional;
- XIII - observância dos códigos de ética ou de conduta aplicáveis às várias categorias de agentes públicos; e
- XIV - 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.

No tocante ao uso de linguagem simples é de suma importância ter atenção ao público ao qual o serviço está sendo, para que as informações que estão sendo prestadas sejam devidamente compreendidas pelo usuário. Caso contrário, essa comunicação poderá não atingir a sua finalidade.

## 4. Desburocratização

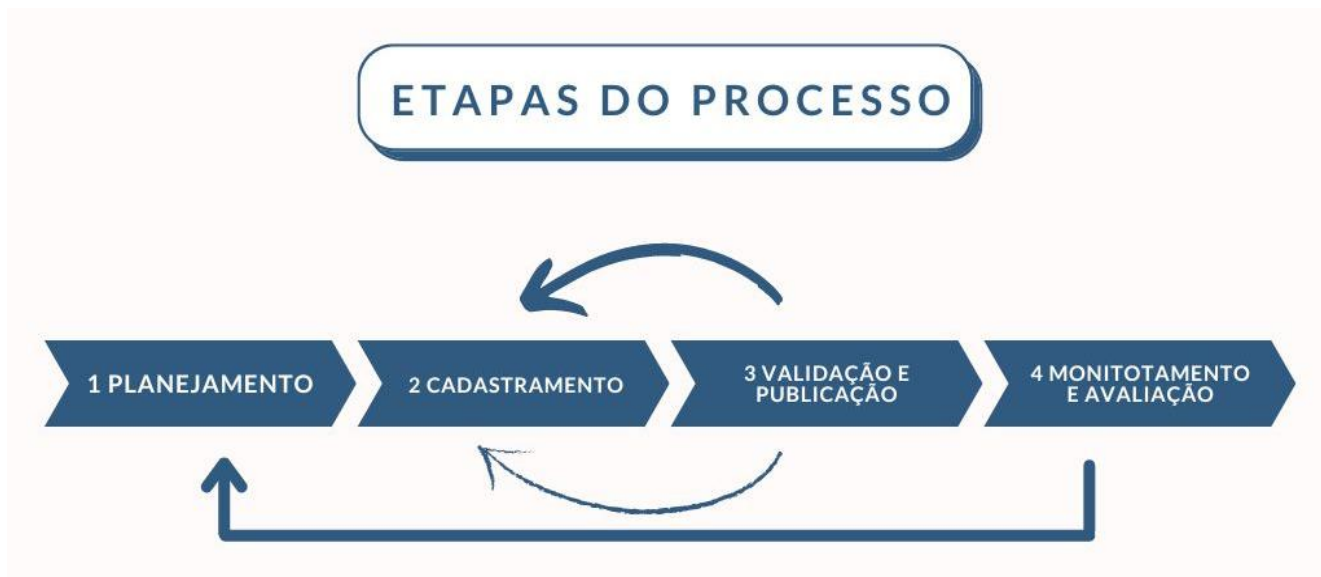
**Durante o processo de desenvolvimento e atualização da Carta de Serviços deve ser observada a racionalização de atos e procedimentos administrativos** aplicados nos serviços públicos prestados à população, conforme disciplina a Lei nº. 13.726/2018 e o Decreto Estadual nº. 34.697/2022.

É importante frisar que o preenchimento das informações sobre o serviço ofertado é um momento de reflexão, podendo surgir oportunidades de melhorias, tais como atualizações e simplificação do processo, para que o serviço possa ser plenamente e melhor utilizado pelo cidadão.

## 5. Fluxo da Ferramenta Carta de Serviços

A gestão da Carta de Serviços pelos órgãos e entidades envolve 4 etapas: planejamento, cadastramento, validação/publicação e monitoramento/avaliação, conforme figura abaixo.

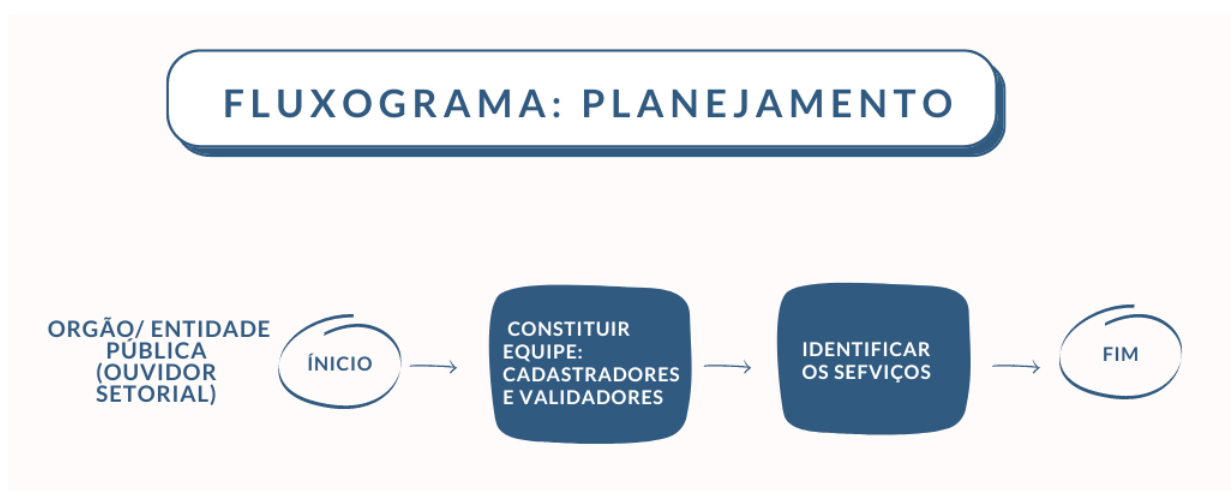
Figura 1 – Etapas Gestão da Carta de Serviços



Para que os serviços sejam disponibilizados na Carta de Serviços, é necessário o cumprimento de três etapas:

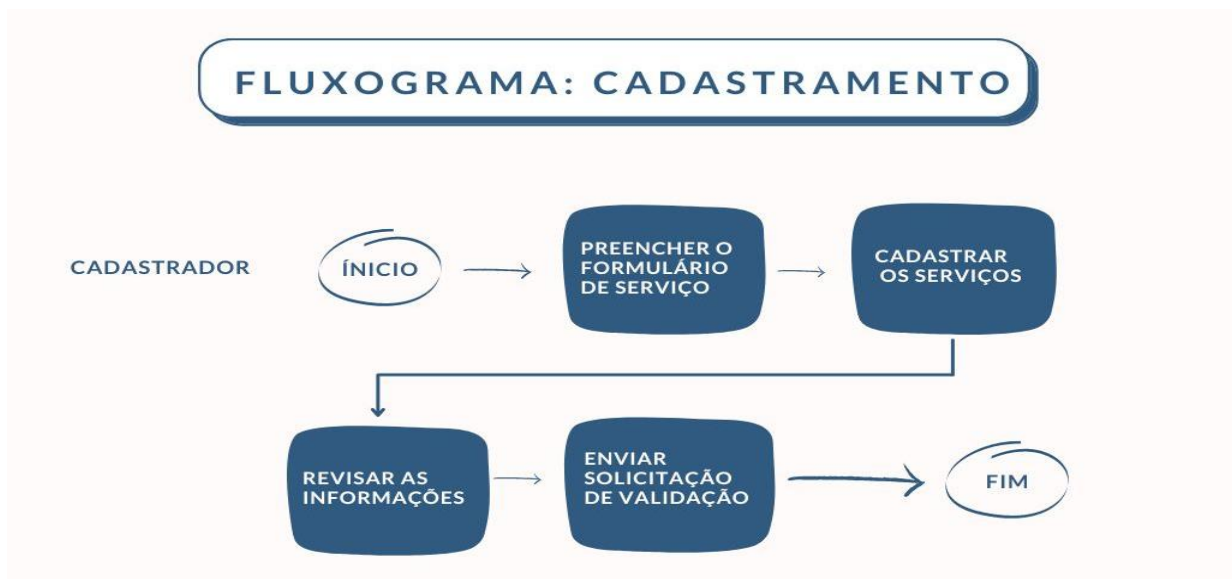
- **Planejamento:** é importante destacar que essa etapa é imprescindível para o processo de atualização da Carta de Serviços, nela é feito o levantamento dos serviços ofertados pelo órgão/entidade, quem são os responsáveis pelo fornecimento e acompanhamento do serviço. É de suma importância que nessa etapa os atores envolvidos no planejamento (ouvidor, cadastrador e validador) conheçam a estrutura hierárquica do seu órgão para fazer o preenchimento das informações corretamente. Assim, conferindo-lhe o dinamismo baseado na multidisciplinaridade e interatividade, num processo contínuo de tomada de decisão.

Figura 2 – Etapa do Planejamento



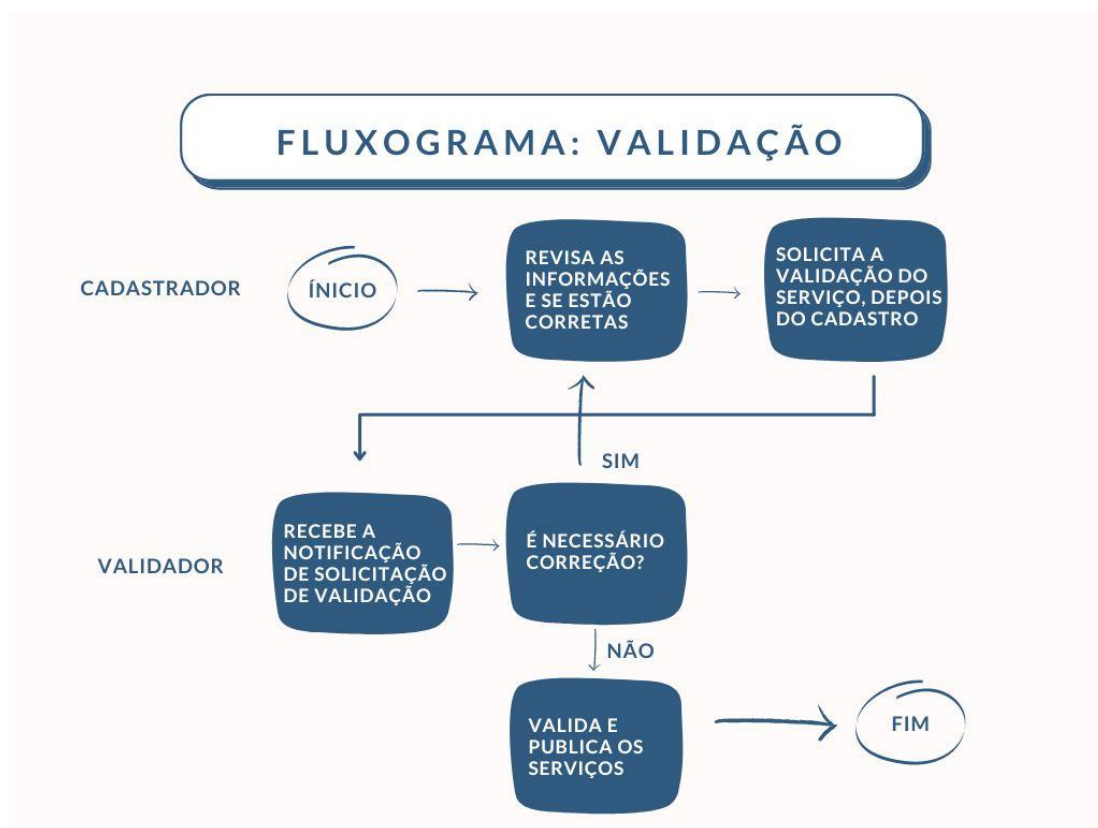
- **Cadastramento:** Esta etapa é executada pelo cadastrador e contempla o preenchimento do formulário de cadastro de serviços prestados pela instituição, devendo também detalhar os critérios de atendimento.

Figura 3 – Etapa do Cadastramento



- **Validação/publicação:** essa etapa é executada pelo validador e tem como intuito a análise das informações, bem como sua devida validação e publicação do serviço.

Figura 4 – Etapa da Validação



Após a conclusão dessas três etapas, é importante o acompanhamento dos serviços por meio do monitoramento e avaliação, objetivando a atualização contínua da Carta de Serviços. Dessa forma, os cidadãos vão ter acesso a informações sempre atualizadas e poderão contribuir para a melhoria da oferta do serviço com o seu engajamento.



## 6. Operacionalização da Ferramenta Carta de Serviços

### 6.1. Estrutura e Atribuições

#### 6.1.1 Nível Central - Coordenação Geral da Carta de Serviços

Gestor Máximo (Secretário da CGE) - promover a articulação com os gestores máximos dos Órgãos/Entidades setoriais.

Célula de Monitoramento das Demandas da Sociedade (CEDES/CGE) - fomentar a atualização da Carta de Serviços do Cidadão dos órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual, em articulação com as Ouvidorias Setoriais, bem como propor a sua manutenção (Art. 8º, Decreto Estadual nº 34.687/2022).

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

Direção Superior/Gerência Superior – Autorizar e apoiar a implantação da Carta de Serviços, bem como responsabilizar-se pelas informações prestadas.

Ouvidoria Setorial (Líder Institucional) – Atuar como articulador interno, junto às áreas, dos trabalhos relativos à Carta de Serviços e contato técnico entre a instituição e a CGE. Também responsável por observar se o organograma do órgão está atualizado.

Cadastrador – Responsável pela inclusão, edição e exclusão das informações sobre os serviços.

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

Quadro 1 – Atribuições e Permissões no Sistema Carta de Serviços

Membro da equipe	Definição	Atribuições	Permissões e ações no Sistema
<b>Ouvidoria Setorial</b>	Visão global e sistêmica da instituição.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Capacitar os validadores e cadastradores no seu órgão ou entidade.</li> <li>- Orientar e monitorar a inclusão dos serviços.</li> <li>- Promover a verificação permanente da qualidade dos serviços.</li> <li>- Representar a instituição junto à Rede de Ouvidorias.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Visualizar informações</li> <li>▪ Inserir informações</li> <li>▪ Excluir informações</li> <li>▪ Editar informações</li> <li>▪ Solicitar Validação das informações</li> <li>▪ Gerar Relatórios gerenciais</li> </ul>
<b>Cadastrador</b>	Representantes de áreas internas responsáveis pelos serviços finalísticos prestados à sociedade.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cadastrar informações relativas aos serviços prestados à sociedade.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Visualizar informações</li> <li>▪ Inserir informações</li> <li>▪ Excluir informações</li> <li>▪ Editar informações</li> <li>▪ Solicitar Validação das informações</li> <li>▪ Gerar Relatórios gerenciais</li> </ul>

<p><b>Validador</b></p>	<p>Representantes das áreas internas, com conhecimento amplo e sistêmico sobre a instituição e processos relativos aos serviços prestados.</p>	<p>- Articular, Revisar, aprovar e validar todos os serviços cadastrados pelos cadastradores de sua área, possibilitando a publicação e garantindo as informações adequadas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Visualizar informações</li> <li>▪ Editar informações</li> <li>▪ Excluir informações</li> <li>▪ Solicitar correção das informações</li> <li>▪ Validar informações</li> <li>▪ Gerar Relatórios gerenciais</li> </ul>
-------------------------	--	--	---

## 6.2. Sistema de Monitoramento

O sistema de monitoramento e avaliação das informações da Carta de Serviço possui como objetivo a manutenção da qualidade dos serviços ofertados. Para tanto, faz-se necessária a verificação dos pontos críticos que impactam na qualidade dos serviços, oportunizando o redirecionamento e as correções de possíveis desvios, tanto em nível central, como setorial.

### 6.2.1 Nível Central

É competência do Órgão Central do Sistema (CGE) coordenar, normatizar e avaliar o modelo de gestão e operacionalização da Carta de Serviços, em articulação com a Rede de Ouvidorias Setoriais. (Art. 8º, Decreto Estadual nº 34.687/2022).

### 6.2.2 Nível Setorial

É dever do Órgão/Entidade Setorial:

- conhecer a opinião dos usuários sobre a qualidade dos serviços prestados por meio de pesquisa de satisfação e avaliação dos serviços junto aos cidadãos – usuários;
- verificar o cumprimento dos compromissos assumidos e tomar ações para possíveis correções;
- verificar a efetividade da divulgação da carta de serviços;
- verificar a necessidade de atualização dos serviços, por meio da inclusão, exclusão ou alteração das informações ou mesmo dos serviços.

### 6.3 Formulário de Cadastro

O preenchimento do formulário deve contemplar os compromissos assumidos pela instituição para com o atendimento ao cidadão/usuário, atentando-se para:

- O tratamento adequado a ser dispensado aos usuários e as prioridades a serem consideradas no atendimento;
- O tempo de espera para o atendimento e os prazos para o cumprimento dos serviços;
- Os mecanismos de comunicação com os usuários.

Orienta-se que, antes do cadastramento das informações na Carta de Serviços, seja preenchido o formulário apresentado abaixo, em editor de texto, para cada serviço, por dois motivos:

1) O tempo de sessão no sistema é curto, em torno de 30 minutos. Digitar previamente é uma forma de organizar as informações para que a digitação ocorra da melhor forma;

2) Para que a área possua um documento armazenado em sua rede interna para fins de backup e conferência das informações dos serviços.

Depois de preenchido o formulário, o cadastrador poderá passar as informações para a Carta de Serviços, copiando e colando a partir do formulário.

## 6.4 Campos do Formulário

Segue abaixo a relação de cada campo do formulário de serviço, bem como orientações sobre o preenchimento.

### ➤ **Público-alvo**

É necessário indicar o tipo de público interessado no serviço, conforme as definições abaixo:

- **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 públicos e de órgãos/entidades do Poder Executivo. **(Campo atualmente desabilitado).**

### ➤ **Serviço mapeado**

Informar se o serviço tem todas as suas etapas e procedimentos documentados e descritos, por meio de fluxos e etapas, conforme gestão por processos.

➤ **Serviço digital**

Informar o meio pelo qual o serviço é prestado, conforme as seguintes definições:

- **Digital:** a prestação do serviço é feita por meio eletrônico, por meio de páginas institucionais, sem que haja a necessidade de comparecimento do usuário 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 ofertado somente de forma presencial pelo órgão ou entidade prestador(a)do serviço.

➤ **Poder**

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

➤ **Secretaria**

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

➤ **Órgão vinculado**

Informar o nome do órgão vinculado à instituição que efetivamente presta o serviço ao cidadão. Caso não exista órgão vinculado, repita o informado no campo anterior, Secretaria.

➤ **Coordenadoria / Diretoria / Equipamento**

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

Exemplos:

Coordenadoria de Ouvidoria (Couvi), responsável pela gestão do serviço “Atendimento de Ouvidoria”. Diretoria Comercial (DIC), responsável pela gestão do serviço “Solicitar a desobstrução da rede de esgoto”.

➤ **Unidade prestadora**

Selecionar as unidades, dentro da área responsável, que executam o serviço. Caso não existam níveis hierárquicos inferiores ao selecionado na “Coordenadoria/Diretoria/Equipamento” em questão, repetir o informado no campo “Coordenadoria / Diretoria / Equipamento”.

➤ **Categoria de serviços**

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

➤ **Subcategoria de serviços**

Selecionar na listagem apresentada a qual subcategoria o serviço se enquadra, de acordo com a política e a missão institucional (negócio) da instituição.

➤ **Nome do serviço**

Escrever o nome do serviço, com base nas orientações a seguir.

→ **Visão do solicitante** : Construir o nome do serviço a partir da visão de quem solicita serviço, e não do órgão que prestará o serviço. Exemplo: Eu, cidadão, quero: “Solicitar a Emissão de Certidão de Antecedentes Criminais”;

→ **Indicação de ações e uso de verbos**: O nome do serviço deve sempre indicar uma ação. Assim, iniciar o nome do serviço com um verbo adequado para a ação do cidadão. Há certa flexibilidade para escolher o verbo adequado, mas algumas sugestões podem ajudar: utilizar o verbo SOLICITAR quando o cidadão pedir um documento ou serviço que exija análise do órgão antes que seja atendido;

→ **Foco no produto**: Tentar sempre destacar o produto, documento ou processo que será ofertado ao cidadão. Isso o ajuda a encontrar mais rapidamente o que busca;

→ **Nomes curtos**: Evitar 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;

→ **Jargões técnicos e palavras estrangeiras**: Evitar a utilização de jargões e termos técnicos, bem como de palavras estrangeiras nos nomes dos serviços. O cidadão pode não conhecer o termo e por isso, não encontrar o serviço que busca.

→ **Siglas**: Evitar o uso de siglas nos nomes dos serviços. Caso a utilização seja essencial, escrever o significado da sigla por inteiro e colocar a sigla utilizada entre parênteses.

➤ **O que é?**

Neste campo, descrever o serviço atendendo às seguintes orientações:

- Escrever, preferencialmente, frases curtas e em ordem direta.



- Escrever, preferencialmente, apenas 1 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-lá por extenso.

➤ **Quem pode solicitar?**

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

Exemplos:

- Carteira Nacional de Habilitação (CNH) – pessoas a partir de 18 anos de idade;
- Seguro-desemprego - trabalhadores formais demitidos sem justa causa.

➤ **O serviço é gratuito?**

Informar se o cidadão/usuário precisa fazer algum tipo de pagamento para obter o serviço. Se for o caso, informar o(s) valor(es) e procedimentos de efetivação do pagamento.

Importante mencionar ainda os procedimentos para obtenção da isenção do pagamento, caso o serviço possua por meio de alguma norma legal.

➤ **Requisitos e informações importantes**

Informar a existência, se houver, de requisitos obrigatórios ou importantes para o cidadão/usuário obter o serviço. Exemplos:

- Necessidade de Certificado Digital;
- Saber tipo de empresa para realizar determinada inscrição.

➤ **Documentos necessários**

Informar os documentos necessários para o cidadão/usuário acessar o serviço. Exemplos:

- CNPJ;
- Comprovante de endereço;
- Certidões diversas.

Atenção para não exigir do usuário do serviço procedimentos e documentos dispensados pela Lei nº 13.726/2018.

➤ **Principais etapas do serviço**

O objetivo deste campo é guiar o cidadão, de modo claro e objetivo, para que ele 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.
- 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 ao solicitante para

que fique atento. Deixe claro que após receber o e-mail ele precisará fazer novo(s) procedimento(s).

No caso de **Serviços parcialmente digitais**: Descrever as partes presencial e digital na ordem em que ocorrem, respeitando 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.

No caso de **Serviços digitais**: Descrever até o limite das orientações que já devem constar no link indicado para a obtenção do serviço. Finalizar com texto semelhante a: “Escolha a opção desejada e siga as orientações do site”.

Importante explicar de que forma o cidadão receberá o serviço, principalmente quando se tratar de documento, se receberá de forma virtual, se precisa se dirigir ao local ou será enviado por correspondência.

➤ **Tempo médio de atendimento prioritário**

Informar o tempo médio de atendimento do cidadão na fila de atendimento prioritário, caso ela exista.

➤ **Tempo médio de atendimento normal**

Informar a estimativa de tempo médio de atendimento ao cidadão/usuário.

Essa informação é importante para que o cidadão possa se planejar e saber por quanto tempo ele permanecerá no local de prestação do serviço. Exemplo: 2 horas ou o atendimento é por ordem de chegada, das 8h às 17h.

➤ **Prazo para entrega do serviço**

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

- De imediato;
- 15 dias úteis;
- 15 dias corridos.

Caso possua, deverá ser informado os procedimentos para entrega do serviço ou de documentos em caráter de urgência.

➤ **Horário e dia de atendimento**

Informar o horário de atendimento do órgão/entidade. Atenção para especificações dos horários de início e término, bem como os 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.

➤ **Onde fazer de forma presencial?**

Preencher com o endereço do atendimento presencial do serviço oferecido, indicando Rua/AV, número, bairro, município. Se possível, bem como referência, principalmente quando o local não tiver numeração.

➤ **Outras formas de acessar o serviço**

Marcar dentre as opções qual a forma de atendimento/acesso:

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

**E-mail:** Informar a conta de e-mail a qual a solicitação do serviço deverá ser encaminhada, caso o órgão/entidade disponibilize essa forma.

➤ **Formas de acompanhamento**

Dar informações sobre a forma como cidadão/usuário poderá acompanhar o andamento da solicitação.

**Telefone.** Informar o site ou telefone utilizado para o acompanhamento do serviço.

**Online.** Informar o site ou e-mail pelo(s) qual(is) o cidadão poderá acompanhar o serviço.

**Presencial.** Informar o local onde o cidadão poderá acessar as informações fornecidas apenas presencialmente.

➤ **Legislação**

Informar a legislação (Lei, Instrução Normativa, Portaria etc.) que diz respeito ao serviço descrito. Pode informar também um link onde as legislações estejam disponíveis.

➤ **Banco de palavras**

Preencher com palavras-chaves relacionadas ao serviço para facilitar a busca do cidadão. Utilizar também formas usuais e coloquiais referentes ao serviço cadastrado para facilitar na busca ao serviço.

➤ **Serviços relacionados**

Informar, se houver, outros serviços que tenham relação direta com o serviço descrito. Exemplo:

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

**Serviços relacionados:**

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

➤ **Dúvidas frequentes**

Informar, se houver, perguntas e respostas sobre o serviço descrito, para ajudar o cidadão a obter o serviço.

## 7. Referências

CARTILHA COMO USAR A LINGUAGEM SIMPLES disponível em <https://www.cge.ce.gov.br/cartilha-como-usar-a-linguagem-simples/>, acesso em 15/10/2022.

Decreto Estadual nº. 34.697/2022 disponível em <https://www.cge.ce.gov.br/wp-content/uploads/sites/20/2022/04/do20220419p01-DECRETO-No34.697-de-18-de-abril-de-2022..pdf>, acesso em 15/10/2022.

Decreto Estadual nº. 34.807/2022 disponível em <https://www.cge.ce.gov.br/wp-content/uploads/sites/20/2022/06/do20220622p01-DECRETO-No34.807-de-22-de-junho-de-2022..pdf>, acesso em 15/10/2022.

GESPÚBLICA, Programa Nacional de Gestão Pública de Desburocratização, disponível em <http://www.gespublica.gov.br/>, acesso em 23/08/2019. GUIA DE PADRONIZAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS.

Lei nº. 13.460/2017, disponível em [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-2018/2017/lei/l13460.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2017/lei/l13460.htm), acesso em 15/10/2022.

Lei nº. 13.726/2018, disponível em [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-2018/2018/Lei/L13726.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2018/Lei/L13726.htm), acesso em 15/10/2022.

Processo Organizacional: O que é? Conceito, Definição, Estrutura, disponível em <https://gestaodesegurancaprivada.com.br/processo-organizacional-conceito/>, acesso em 26/08/2019.

SCHLEICHER, Rafael, 4ª Semana de Ouvidoria e Acesso à Informação – Uma ouvidoria.gov para um cidadão.br - CGU: Avaliação de Serviços Públicos e Experiência do Usuário, Maio de 2019, disponível em <https://www.ouvidorias.gov.br/4a-semana-de-ouvidoria-e->

[acesso-a-informacao-arquivos/4a-semana-de-ouvidoria-e-acesso-a-informacao-apresentacoes/4a-semana-de-ouvidoria-e-acesso-a-informacao-apresentacoes](#), acesso em 23/08/2019.

ZUCARELI, Rosemary, 4ª Semana de Ouvidoria e Acesso à Informação – Uma ouvidoria.gov para um cidadão.br - CGU: Comunicação Cidadã e Carta de Serviços, Maio de 2019, disponível em <https://www.ouvidorias.gov.br/4a-semana-de-ouvidoria-e-acesso-a-informacao-arquivos/4a-semana-de-ouvidoria-e-acesso-a-informacao-apresentacoes/4a-semana-de-ouvidoria-e-acesso-a-informacao-apresentacoes>, acesso em 23/08/2019.