



CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO

**CONTROLADORIA E OUVIDORIA
GERAL DO ESTADO**

I Reunião da Rede de Ouvidorias

Manual da Carta de Serviços

Célula de Monitoramento das Demandas da Sociedade - CEDES

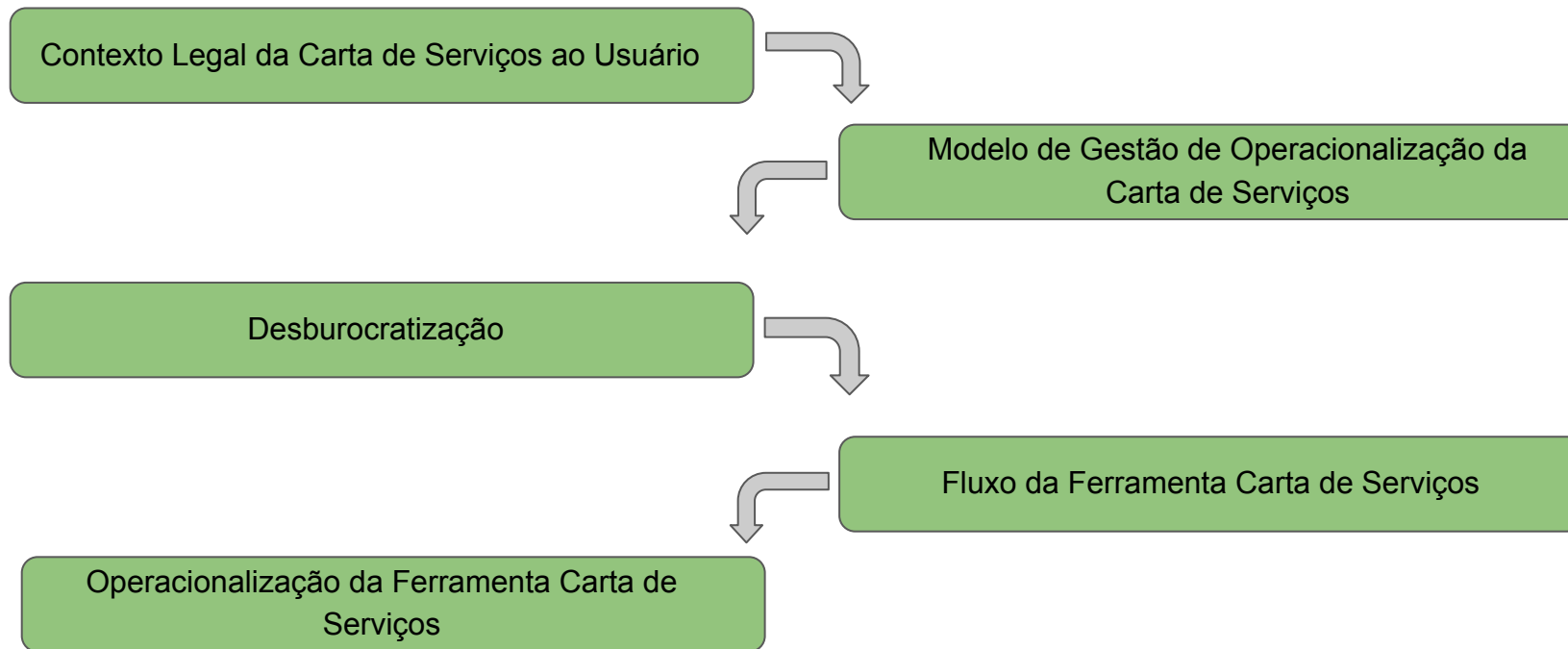
Manual da Carta de Serviços do Cidadão:



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

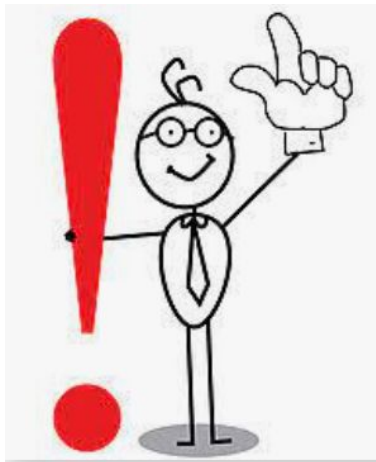
Fluxo da Ferramenta Carta de Serviços

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!



Já estão 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.

Obrigada!

Caroline Gabriel

Natália Maroso

João Henrique Soares

Bárbara Fernandes

Célula de Monitoramento de Demandas da Sociedade
(CEDES)



CEARÁ

GOVERNO DO ESTADO

**CONTROLADORIA E OUVIDORIA
GERAL DO ESTADO**