CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
CONTROLADORIA E OUVIDORIA
GERAL DO ESTADO

Carta de Serviços do Estado do Ceará

Coordenadoria de Ouvidoria - COUVI
Célula de Monitoramento das Demandas da Sociedade - CEDES

Linha do tempo:

CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
CONTROLADORIA E OUVIDORIA GERAL DO ESTADO

2019

Com a Lei nº 16.710, 21 de dezembro de 2018 que alterou a estrutura da Administração Estadual passando a competência da Carta de Serviços da Seplag para a CGE.

2020

A CGE, por meio da Cedes, participou da capacitação sobre Aplicação das Técnicas de Linguagem Simples em Textos Governamentais ministrada pela Heloísa Fischer e promovida pelo Lab. Íris.

A Carta de Serviços passou a ser um projeto piloto em parceria com o Lab. Íris e CGE, no intuito de aplicar as técnicas de linguagem simples nos textos descritivos dos serviços públicos.

2021

Aplicação das Oficinas de Padronização dos Serviços Públicos com os órgãos e entidades do Governo Estadual e Unidades de Saúde.

Lançamento a Cartilha "Como Usar a Linguagem Simples".

2022

Decreto nº. 34.697, de 18 de abril de 2022, regulamentou a Carta de Serviços e Avaliação no âmbito estadual.

Lançamento do Manual da Carta de Serviços do Estado.

2023

A Equipe da Cedes compareceu presencialmente nos órgãos e entidades que não entregaram a atualização da Carta em Linguagem Simples nos anos anteriores.

Nas Unidades de Saúde remanescentes foi feito uma parceria com a Sesa para articular e ajudar na atualização dos serviços.

2019

CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
CONTROLADORIA E OUVIDORIA GERAL DO ESTADO

Foi repassado para a CGE o sistema denominado *Acesso Cidadão*, por sua vez não estava apto para receber as atualizações dos serviços.

2020

CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
CONTROLADORIA E OUVIDORIA
GERAL DO ESTADO

Realizamos inúmeras melhorias no sistema Carta de Serviços no intuito de deixá-lo funcionando para receber as informações dos serviços, cadastrados por servidores e colaboradores, bem como estar apto a realizar as consultas pela população.

Também foi feito uma melhoria no *layout* da página de consulta do cidadão.

2021

CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
CONTROLADORIA E OUVIDORIA GERAL DO ESTADO

GUIA DE PADRONIZAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS

Passo a passo para escrever em Linguagem Simples

1. Planejar, redigir e entregar ao(à) 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.
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.

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

Questionamentos Importantes

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

2021

CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
CONTROLADORIA E OUVIDORIA GERAL DO ESTADO

Lançamento da Cartilha de Linguagem Simples, no intuito de disseminar cada vez mais a utilização das técnicas nos textos públicos.

OUVIDORIA

CGE celebra o Dia Internacional da Linguagem Simples e lança cartilha "Como usar a Linguagem Simples"

13 DE OUTUBRO DE 2021 - 17:09 | #Cartilha #Cartilha De Condutas Vedadas #CGE #Linguagem

Ascom CGE

2022

CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
CONTROLADORIA E OUVIDORIA GERAL DO ESTADO

O projeto inicial Portal Único de Serviços começou a ser desenvolvido pelo Lab. Íris com contribuição da CGE.

Por decisão de Gestão, o Portal passou seu desenvolvimento técnico para a Seplag e o negócio continuou com a CGE.

2022

CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
CONTROLADORIA E OUVIDORIA GERAL DO ESTADO

Com o objetivo de capacitar e auxiliar os usuários do sistema da Carta de Serviços, foi desenvolvido o Manual da Carta de Serviços do Estado, contendo todo passo a passo de como criar e/ou atualizar os serviços.

PARTICIPAÇÃO E CIDADANIA

CGE disponibiliza Manual da Carta de Serviços do Estado

27 DE DEZEMBRO DE 2022 - 10:13

2023

CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
CONTROLADORIA E OUVIDORIA GERAL DO ESTADO

Em parceria entre CGE e Seplag, foi desenvolvido um sistema:

- Amigável;
- Com foco na experiência do usuário;
- Testado com o cidadão na Unidade do Vapt Vupt de Messejana;
- Interativo;
- Acessível.

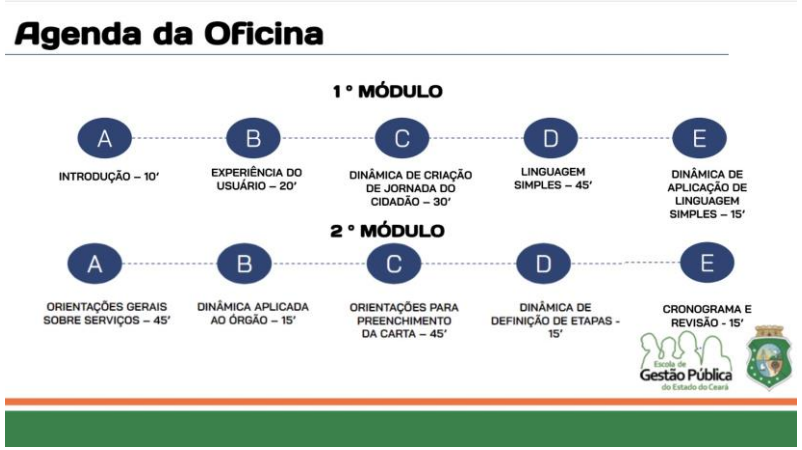
Atualização da Carta de Serviços

CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
CONTROLADORIA E OUVIDORIA GERAL DO ESTADO

- O processo de sensibilização sobre a importância de elaborar/atualizar a Carta de Serviços para os Ouvidores da Rede iniciou em 2020 quando foi apresentado a nova competência. Afinal, é por meio do Ouvidor Setorial que temos acesso a todos os órgãos e entidade.
  - Lembrando que o Ouvidor Setorial é encarregado da articulação interna no órgão para a realização da atualização da Carta.
- A partir de então foi realizada, em parceria com a EGP, capacitações, presenciais com os Ouvidores e pessoas indicadas para utilizar o sistema da Carta de Serviços.
- Em 2021, durante a pandemia, todo o processo de capacitação foi reformulado para aplicação das técnicas de linguagem simples nos textos dos serviços da Carta e com foco na experiência do usuário. Assim as oficinas foram ministradas virtualmente.

Atualização da Carta de Serviços

CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
CONTROLADORIA E OUVIDORIA GERAL DO ESTADO



Atualização da Carta de Serviços

CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
CONTROLADORIA E OUVIDORIA GERAL DO ESTADO

- Durante todo o processo de atualização da Carta de Serviços, conforme era realizada a capacitação, ao final havia um prazo acordado para entrega dos serviços atualizados, caso o prazo não posse cumprido iniciava as cobrança até a conclusão da atividade no sistema.

    - Quando o órgão ou entidade realizava a entrega dos seus serviços, a equipe da Cedes analisava-os para verificar se estavam sendo entregues conforme solicitado: atendendo as técnicas de linguagem simples, foco no cidadão, utilização de verbos no infinitivo, dentre outros pontos.

Inativação da Edição da Carta de Serviços

CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
CONTROLADORIA E OUVIDORIA GERAL DO ESTADO

- Em dezembro de 2022, foi inativado a possibilidade dos servidores e colaboradores dos órgãos e entidades de editar os serviços no sistema da Carta de Serviços, no intuito de haver a rastreabilidade das informações que já foram atualizadas no sistema da carta e que foram inseridas no portal Ceará Digital.

  Esse procedimento é realizado manualmente pela equipe da Cedes, a partir do momento que os órgãos e entidades concluem a atualização dos serviços, o que não ocorre de forma automatizada.

Comunicado sobre a inativação de edição dos serviços no sistema da Carta de Serviços.

CB

Caroline Bastos Gabriel <caroline.gabriel@cge.ce... segunda-feira, 26 de dezembro de 2022 15:44

Para: **Grupo Rede Ouvidorias;** **Cc:** Natália Teixeira Maroso

Formulário em branc... 41,3 KB

Manual da Carta de... 537,2 KB

Baixar Tudo • Visualizar Tudo

Prezado (a) Ouvidor (a),

Bom dia!

Vimos informar da desativação das funcionalidades de edição das informações dos serviços cadastrados no sistema da Carta de serviços do cidadão.

O objetivo dessa ação é termos a rastreabilidade das informações que já foram atualizadas no sistema da carta e que foram inseridas no portal Ceará Digital. Esse procedimento é realizado manualmente pela equipe da Célula de Monitoramento das Demandas da Sociedade (Cedes), a partir do momento que os órgãos e entidades concluem a atualização dos serviços, o que não ocorre de forma automatizada.

Dessa forma, caso algum serviço precise ser atualizado no sistema da carta de serviços a equipe da Cedes não conseguirá identificar, e para evitar eventuais divergências de informações sobre os serviços nas duas ferramentas, foi adotada essa medida de bloqueio na funcionalidade de edição, o que só será possível realizá-la após o treinamento sobre o manuseio dessa funcionalidade no Portal Ceará Digital, a ser realizado posteriormente.

Diante do exposto, segue em anexo o formulário em branco para quem desejar realizar alguma edição dos serviços já cadastrados, bem como dar continuidade na atualização dos cadastros, devendo o documento ser devolvido com todos os campos preenchidos para procedemos com a atualização das informações no sistema.

Ressaltamos que o trabalho de atualização da Carta de Serviços não será prejudicada, pois a Cedes continuará à disposição para auxiliá-los no que for preciso.

Segue anexo o Manual da Carta de Serviços do Cidadão e o formulário em branco da Carta.

Desenvolvimento do Ceará Digital

CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
CONTROLADORIA E OUVIDORIA GERAL DO ESTADO

- Em 2022, quando a Gestão do Portal de Serviços passou do Lab. Íris para a Seplag, iniciou as atividades de reuniões semanais, denominadas de *sprints*, com o objetivo de desenvolver um sistema para a Carta de Serviços.
- Também foi observado a necessidade de atendimento aos critérios de acessibilidade, para isso foi realizado reunião em 22 de novembro, com o Sr. Rubens, que compõe o Núcleo de Apoio à Acessibilidade e Inclusão das Pessoas com Deficiência da UECE, a fim de informar o que seria importante o portal ter para que haja a inclusão e assim foi feito, porém não conseguimos testar com o público específico.
- Nos dia 12 e 13 de dezembro de 2022, no intuito de verificar a usabilidade da ferramenta foi realizado teste com cidadãos na Unidade do Vapt Vupt de Messejana, no qual realizou várias sugestões para melhoria do sistema e que foi prontamente ajustada.

Desenvolvimento do Ceará Digital

CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
CONTROLADORIA E OUVIDORIA GERAL DO ESTADO

- No Ceará Digital, apenas deveria constar serviços atualizados e revisados, então para atingir esse objetivo a inclusão de todos os serviços atualizados pelos órgãos passou a ser revisado pela equipe da Cedes. Tal revisão abrangia erros gramaticais, ajuste de linguagem simples, mas em nenhum momento alterando a essência do texto escrito pelos servidores e colaboradores do órgãos, entidades e unidades de saúde.
    - Por mais de 1 ano trabalhamos com dois sistemas simultaneamente.
- Com a Decisão conjunta da Gestão da CGE e da Seplag de retornar o gerenciamento da Carta de Serviços para esta, houve a necessidade de acelerar o processo de atualização, pois a transição apenas ocorreria quando fosse concluída todo o processo de atualização dos serviços.
- Assim, houve a necessidade da equipe da Cedes ir presencialmente nos órgãos, entidades e unidades de saúde remanescentes para junto com eles redigir os serviços no próprio Ceará Digital.
- Essa forma de trabalho não foi a regra utilizada durante todo o processo de atualização e sim, em situação de excepcionalidade, para acelerar a conclusão dos trabalhos.

Desenvolvimento do Ceará Digital

CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
CONTROLADORIA E OUVIDORIA GERAL DO ESTADO

- Ao longo do ano foi desenvolvido inúmeras melhorias como:

➢ <u>No ambiente externo:</u>

✓Serviços em Destaque;
✓Serviços itinerantes;
✓Mapa da Saúde;
✓Serviços por áreas (cidadão, empresas e município);
✓Política de Privacidade;
✓Acessibilidade (VLibras e DosVox);
✓Aplicativos Oficias;
✓Agendamento;

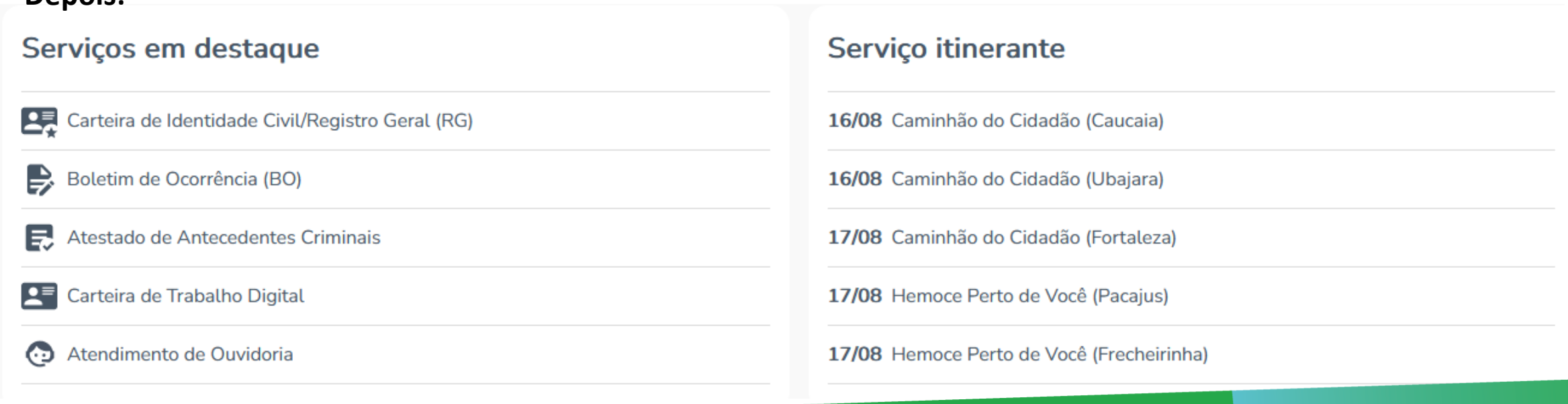
✓ Aplicativos Oficias;
✓ Relatório dos Serviços por órgão;
✓ Perguntas frequentes;
✓ Endereço utilizando o Google Maps;
✓ Avaliação do Serviço;
✓ Melhorias na busca do serviço;
✓ Serviços por categoria e subcategoria;

Serviços em destaque e serviços itinerantes do estado:

CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
CONTROLADORIA E OUVIDORIA GERAL DO ESTADO

Antes:

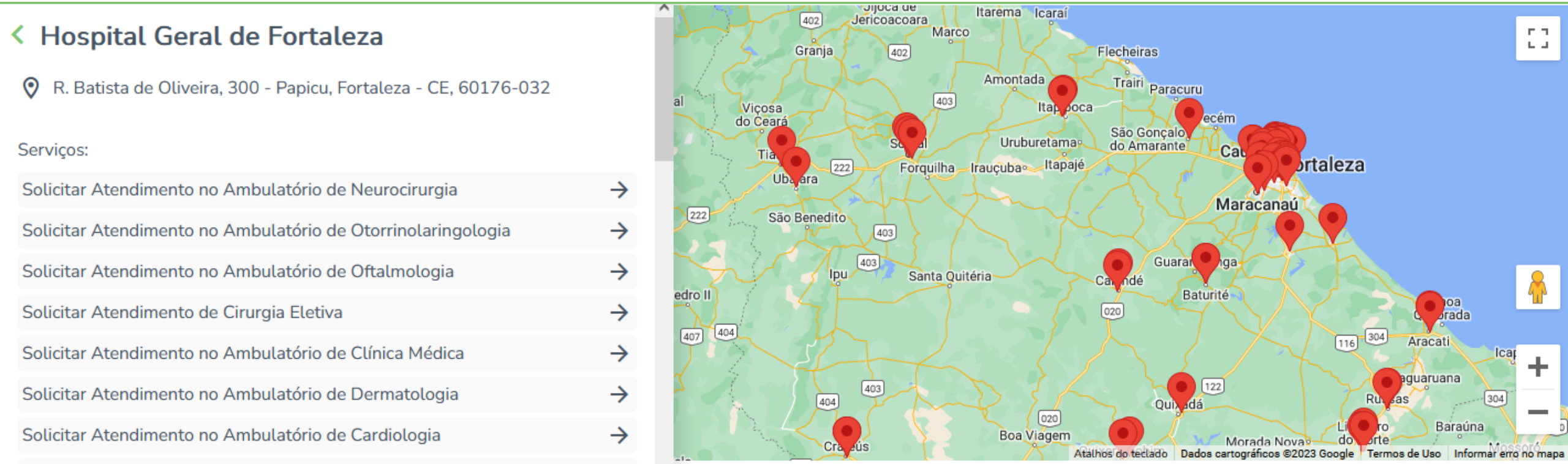
Depois:



Mapa da Saúde:

CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
CONTROLADORIA E OUVIDORIA GERAL DO ESTADO

- Para os serviços das Unidades de Saúde foi desenvolvido um mapa, no qual o cidadão poderá buscar a unidade que ele deseja e ao clicar já vai ser apresentando o nome da unidade, endereço e serviços ofertados.



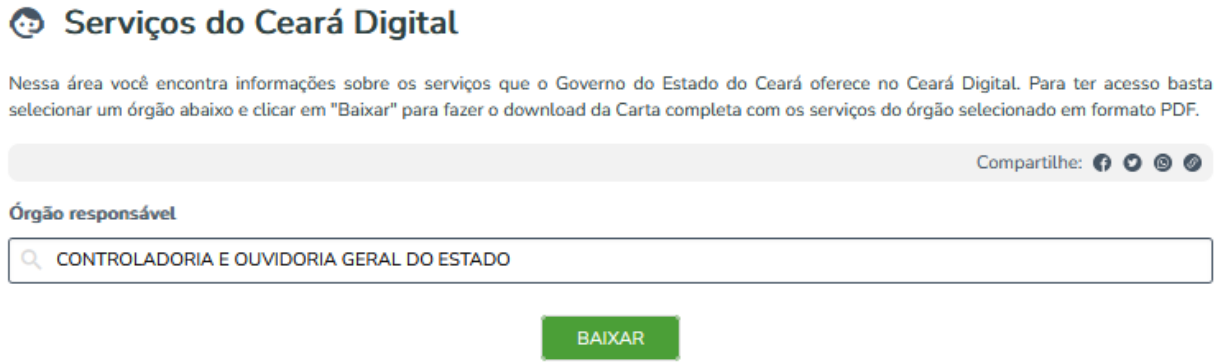
Observação: Para cada tipo de unidade de saúde terá um ícone específico (em desenvolvimento)

Agendamento:

- Existe uma seção que constam a relação dos serviços prestado no Estado que precisam de agendamento:

Relatório e Perguntas Frequentes:

CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
CONTROLADORIA E OUVIDORIA GERAL DO ESTADO

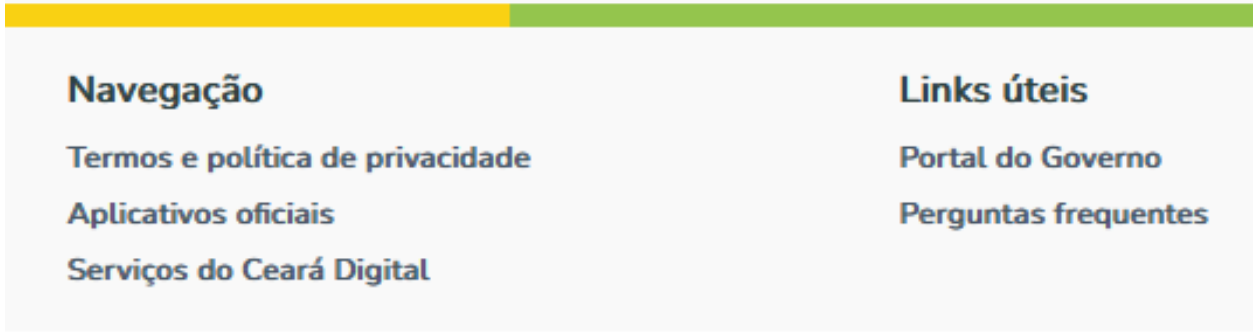


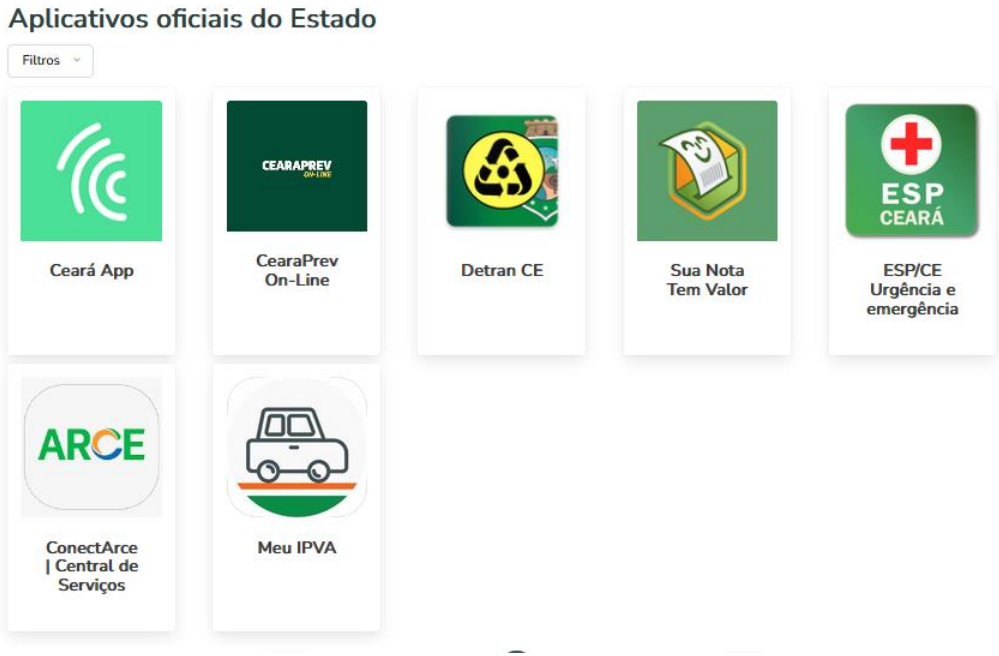
- O cidadão pode extrair um relatório com os serviços ofertados por determinado órgão.

- Já a aba de Perguntas Frequentes tem como objetivo esclarecer dúvidas que o cidadão posso ter sobre o Ceará Digital.

Navegação e Aplicativos Oficiais:

- No rodapé do Ceará Digital possui alguns atalhos e informações importantes para conhecimento do cidadão.





Avaliação:

- Em todos os serviços no Ceará Digital possui uma avaliação sobre a satisfação.

- E no Ceará Digital possui uma avaliação sobre relacionamento com a própria plataforma.

Desenvolvimento do Ceará Digital

CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
CONTROLADORIA E OUVIDORIA GERAL DO ESTADO

- Ao longo do ano foram desenvolvidas inúmeras melhorias como (cont.):
  - ➢ <u>No ambiente interno:</u>
    - ✓ Formulário padronizado conforme o que a Lei exige;
    - ✓ Temporizador;
    - ✓ Painel;
    - ✓ Guia de Edição do Serviço;
    - ✓ Notificações para os usuários;
    - ✓ Relatórios;
    - ✓ Avaliações;
    - ✓ Filtros;
    - ✓ Histórico;
    - ✓ Ocorrências;
    - ✓ Revisão de Serviços

Guia de Edição de Serviços:

CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
CONTROLADORIA E OUVIDORIA GERAL DO ESTADO

Painel → Guia de edição de serviços do Ceará Digital

Guia de edição de serviços do Ceará Digital

Seja bem-vindo ao guia de edição de serviços do Ceará Digital

Nesse guia existem diretrizes para o cadastro de serviços e outros conceitos que irão ajudar a padronizar o cadastro de serviços e deixar as informações mais claras para o cidadão. Essa área foi desenvolvida para os cadastradores de serviços do Ceará Digital, que são as pessoas responsáveis por cadastrar e atualizar as informações dos serviços públicos ofertados no estado.

Veja mais informações nos módulos abaixo:

Baixe o "Guia de Padronização de Serviços Públicos"

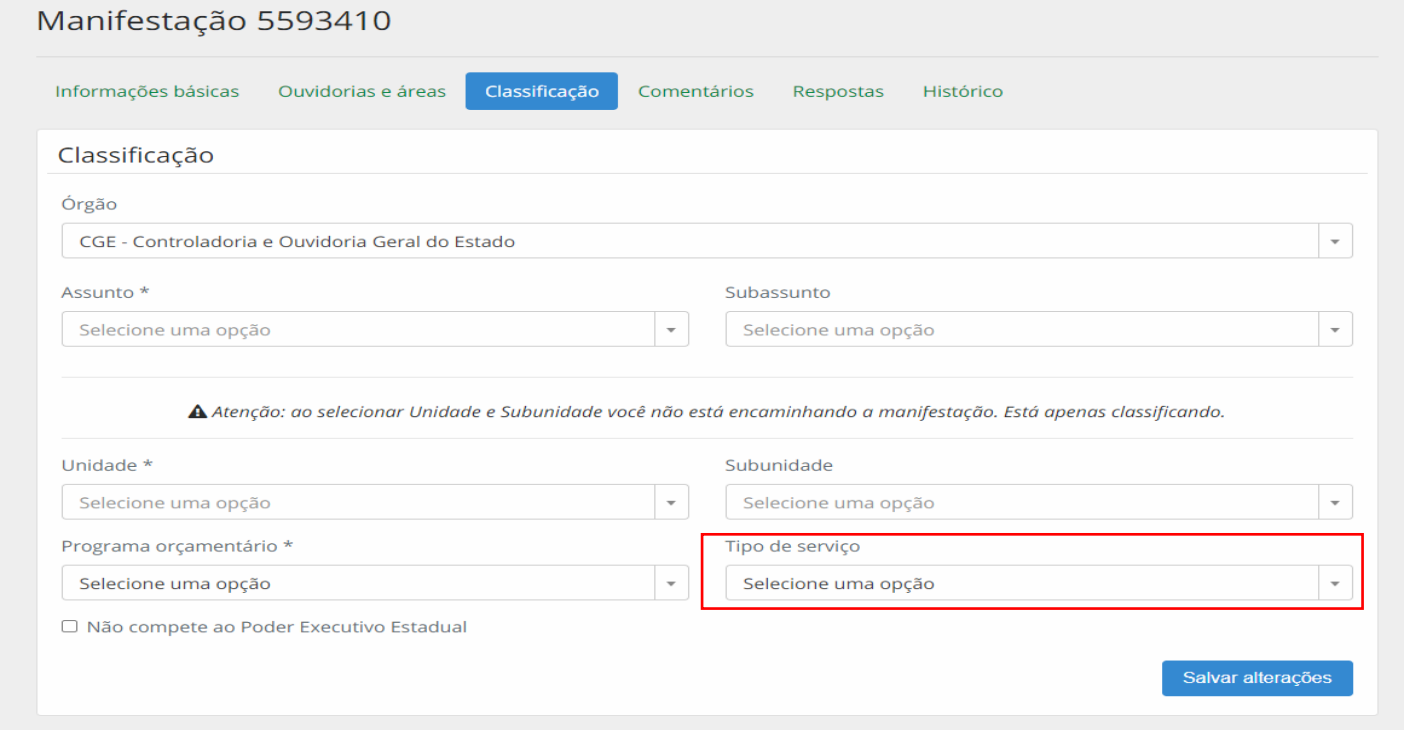
Baixe o "Manual da carta de serviços do cidadão"

Baixe a "Cartilha Como Usar a Linguagem Simples"

Classificação do Tipo de Serviço no Ceará Transparente:

CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
CONTROLADORIA E OUVIDORIA GERAL DO ESTADO

- Para atender a lei 13.460/2017, foi feita uma adequação na plataforma Ceará Transparente para que as manifestações de ouvidoria, quando possível, fossem classificadas quanto ao Tipo de Serviço.
- Dessa forma, poderemos conhecer os serviços mais reclamados.



Levantamento Geral

Foram atualizados:

- 61 órgão e entidades;
- 74 unidades de saúde;

➢ Carta de Serviços:

Quantidade de Serviços (2019)

Total 3.552

✕ Serviços duplicados;
✕ Serviços em edição e desatualizados;
✕ Serviços incompletos

➢ Ceará Digital:

Quantidade de Serviços (2023)

Total 2.178

Legislações:

CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
CONTROLADORIA E OUVIDORIA GERAL DO ESTADO

Necessitam de ajustes para passar oficialmente a competência para a Seplag:

- LEI Nº16.710, de 21 de dezembro de 2018 - **Responsável Seplag;**
- DECRETO Nº33.276, de 23 de setembro de 2019 - **Responsável CGE;**
- DECRETO Nº33.485, de 21 de fevereiro de 2020 – (Ouvidoria) – **Responsável CGE;**
- DECRETO Nº34.697, de 18 de abril de 2022 - **Responsável CGE;**
- DECRETO Nº34.807, de 22 de junho de 2022 - **Responsável Seplag.**
- PORTARIA Nº 59, de 06 de maio de 2019 - **Responsável CGE;**

Fotos:

Ida Vapt Vupt para testes do portal.

Ida a SPS para revisão dos serviços.

Ida a UECE para alinhamento sobre funcionalidade e acessibilidade.

Ida a NUTEC para atualização da carta de serviços.

Ida a URCA para atualização da carta de serviços.

Fotos na Sub-Rede Sesa:

CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
CONTROLADORIA E OUVIDORIA GERAL DO ESTADO

CEO Centro

Centro Integrado de Diabetes e Hipertensão

Hospital e Maternidade José Martiniano de Alencar

Hospital de Saúde Mental Professor Frota Pinto

Hospital Geral de Fortaleza

Instituto de Prevenção do Câncer do Ceará

CEO Joaquim Távora

Dificuldades durante o processo:

CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
CONTROLADORIA E OUVIDORIA GERAL DO ESTADO

- Rotatividade de pessoal;
- Dificuldade na priorização da atividade de atualização dos serviços;
- Servidores e colaboradores sobrecarregados;
- Falta de interesse e/ou resistência em atualizar os serviços;
- Dificuldade na indicação de pessoal para trabalhar no sistema;
- Dificuldade de concessão de acessos aos sistemas hospedados no Guardião;

Próximos passos para a transição:

CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
CONTROLADORIA E OUVIDORIA GERAL DO ESTADO

- Alterar os links dos sites institucionais que direcionam para a Carta de Serviços - **Responsável Casa Civil**;
- Redirecionar o link da nossa Carta para o endereço do Ceará Digital – **Responsável TI da CGE**;
- Entrar em contato com os órgãos que já solicitaram fazer revisão da carta - **Responsável Seplag;**
- Treinar os usuários para utilização do Ceará Digital – **Responsável Seplag;**
- Conceder acesso ao Ceará Digital - **Responsável Seplag;**
- Revisar a Política de Privacidade - **Responsável Seplag;**

Contato da Seplag:

CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
CONTROLADORIA E OUVIDORIA
GERAL DO ESTADO

Camila Martins

Telefone: 3101 -3881

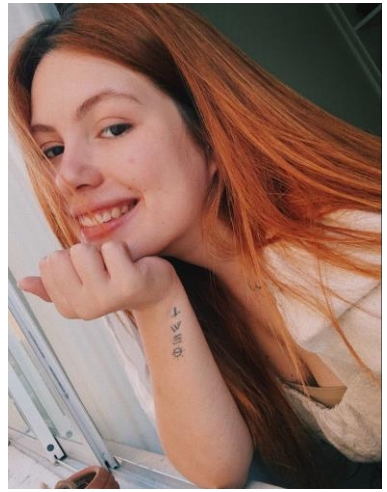
E-mail: camila.martins@seplag.ce.gov.br

CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
CONTROLADORIA E OUVIDORIA GERAL DO ESTADO

“A carta de serviços é essencial para a população cearense, pois fornece aos usuários informações sobre os serviços oferecidos pelo Estado de forma clara e garantindo a transparência, assim facilitando a compreensão da população na utilização do serviço”. Caroline Gabriel – Orientadora de Célula

"A carta de serviços desempenha um papel fundamental ao estabelecer padrões de qualidade e prazos para os serviços, permitindo que os cidadãos saibam o que esperar e como avaliar o desempenho da instituição". Natália Maroso - Assistente Técnica.

“A carta de serviços veio para fortalecer a comunicação entre o órgão/entidade e o usuário, promovendo a confiança e a satisfação". João Henrique - Auxiliar Técnico.



"A carta de serviço é fundamental na identificação de melhoria e conhecimento para a sociedade, contribuindo para a eficiência e a qualidade dos serviços prestados". Barbara Érika - Auxiliar Operacional.

Obrigada!

Equipe:

Larisse Maria Ferreira Moreira
José Benevides Lobo Neto
Jean Lopes dos Santos
Maria Antonizete de Oliveira Silva

Caroline Bastos Gabriel
Natália Teixeira Maroso
João Henrique Soares Fernandes
Barbara Érika Fernandes do Vale

CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
CONTROLADORIA E OUVIDORIA
GERAL DO ESTADO