

CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO

GUIA METODOLÓGICO E ESTRATÉGIA DE IMPLANTAÇÃO

**2ª EDIÇÃO
SETEMBRO / 2018**

CONTROLADORIA-GERAL DO DISTRITO FEDERAL - CGDF

Lúcio Carlos de Pinho Filho

Secretário de Estado Controlador-Geral do DF

PRODUÇÃO EXECUTIVA

José dos Reis de Oliveira

Ouvidor-Geral do DF

Frederico Aragão Veras

Assessor Especial

COORDENAÇÃO GERAL

Rodrigo Vidal da Costa

Coordenador de Planejamento

EQUIPE TÉCNICA E COLABORADORES

Marlúcia Sousa Gonçalves Nunes

Diretora de Projetos de Mobilização Social

Mohara de Melo Guimarães

Diretora de Informações

Gabriel Ferreira D'Ávila

Estagiário - Designer



SUMÁRIO

1. Apresentação	07
1.1 O que é Carta de Serviço?	09
1.2 Contexto do Distrito Federal	10
1.3 O que é Carta de Serviço Digital?	13
2. Metodologia	15
2.1 Fases para elaboração	16
3. Requisitos básicos da carta de serviço	21
3.1 Ícone da Carta de Serviço	22
3.2 Item “Serviços” no menu superior	23
3.3 Menu “Serviços” direcionado para o link da Carta de Serviço Digital	24
3.4 Apresentação da Carta	25
3.5 Menu de Serviços do órgão	26
3.6 Ouvidoria	29
3.7 Serviço de Informação ao Cidadão - SIC	30
3.8 Imprima aqui a Carta de Serviços	31
3.9 Avalie as Cartas de Serviços ao Cidadão	32
3.10 Retirada da versão completa da Carta de Serviços	33
4. Serviços	34
4.1 Informações básicas sobre o Serviço	35
4.2 Outras observações	36
5. Informações	37
6. Glossário	38
7. Referências	39
7.1 Legislação Nacional	39
7.2 Legislação Distrital	39

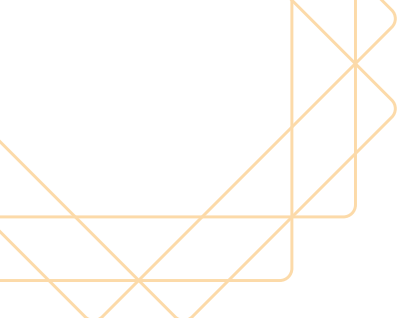
APRESENTAÇÃO

O Exercício da democracia tem exigido dos órgãos e das entidades públicas a adoção de modelos de gestão que ampliem a sua capacidade de atender, com mais eficiência, eficácia e efetividade, as novas e crescentes demandas da sociedade.

Ao longo do tempo o Brasil vem acompanhando essas mudanças e procurando adotar práticas locais, regionais e federais que aprimoram e ampliam o acesso do cidadão aos serviços públicos de qualidade. Não obstante, a Administração Pública ainda necessita aperfeiçoar seus sistemas e tecnologias de controle, transparência e gestão, com vistas à prestação de serviços públicos de melhor qualidade.

Por essa razão, a Secretaria de Gestão Pública – SEGEP do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão – MPOG, na qualidade de coordenadora oficial do Programa GESPÚBLICA, apresentou o projeto a Carta de Serviços ao Cidadão, por visualizar a sua importância e destaque dentro de uma agenda de governo voltada para a eficiência administrativa.

Ao publicar o Decreto nº 6.932, de 11 de agosto de 2009, o governo federal deu um passo importante em direção à consolidação deste instrumento. Desde então, vários órgãos públicos, agências reguladoras e diversos prestadores de serviços públicos elaboraram e divulgaram suas Cartas de Serviços, baseados neste decreto, orientados e estimulados pelo Programa Gespública, citado acima, o qual tem por premissa fortalecer a gestão pública, tendo por base um Modelo de Excelência em Gestão Pública que busca desenvolver ações de apoio técnico aos órgãos e entidades da Administração Pública Federal, a fim de mobilizar, preparar e motivar para a atuação em prol da inovação e da melhoria da gestão.



A decisão de implantar a Carta de Serviços ao Cidadão induz o órgão ou entidade pública a uma mudança de atitude na maneira de operar seus processos institucionais, especialmente, o processo de atendimento, na medida em que passa a contar com o olhar exigente dos públicos alvos e do setor produtivo sobre os resultados que lhes são entregues.

O presente guia contém o conceito e as principais características do instrumento gerencial “Carta de Serviços ao Cidadão” e orientações atuais de como implantá-la.

1.1 O que é a Carta de Serviços

A Carta de Serviços ao Cidadão, segundo o Programa GESPÚBLICA, “é um documento elaborado por uma organização pública que visa informar aos cidadãos quais os serviços prestados por ela, como acessar e obter esses serviços e quais são os compromissos de atendimento estabelecidos”.

Atualmente as Cartas de Serviços constituem um forte compromisso entre a Administração Pública e os cidadãos a que servem e quando se reduz a diferença entre a prestação do serviço ofertado e o serviço esperado, fazendo com que a organização oriente seus processos visando à satisfação do cidadão, ajudando-a a modificar-se para aprimorar seus processos de trabalho e melhorar a qualidade do serviço oferecido, apresentando padrões de cumprimento e definindo indicadores de desempenho que servirão inclusive para controle e monitoramento.

Os dois grandes objetivos e resultados esperados com a elaboração da Carta de Serviços nos órgãos e instituições, são:

- a) aprimorar a capacidade das organizações públicas para fornecerem os serviços desejados pelos cidadãos.
- b) empoderar o cidadão, divulgando seus direitos e as condições de seu exercício, induzindo, assim, ao controle social, disponibilizando insumos a que têm direito.

O intuito é proporcionar não só o devido esclarecimento ao cidadão sobre os serviços a serem prestados pelo Estado, como também, expor os compromissos de gestão das organizações, melhorar a gestão pública como um todo, simplificar a vida do cidadão e reduzir os riscos de conflito de competência, ausência de atribuições e competências sem ações concretas de execução e, por fim, de má prestação dos serviços públicos propostos.

Portanto, tornar o acesso do cidadão aos serviços públicos mais simples e amplo, bem como aprimorar quantitativa e qualitativamente a capacidade de atendimento do governo às demandas da sociedade respeitando e buscando eficiência, eficácia e efetividade são os desafios que motivaram as iniciativas de formalização de documentos oficiais de compromisso na prestação dos serviços públicos, denominados de Cartas de Serviços direcionadas aos cidadãos.



1.2 Contexto no DF

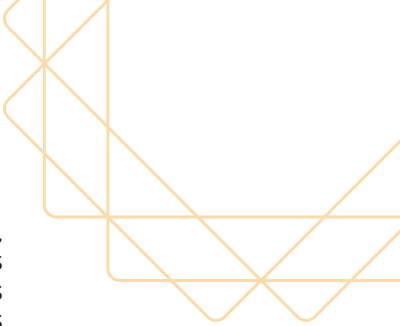
O Governo do Distrito Federal inspirado pelas experiências internacionais, pelas orientações e sugestões dadas pelo governo federal brasileiro e as boas práticas divulgadas pelo revogado Programa Gespública (Programa Nacional de Gestão Pública e Desburocratização do Governo Federal) e em relação às experiências estaduais, entendeu que este instrumento pressupõe inúmeros benefícios ao cidadão e ao Estado.

Entende-se que com a publicação da Carta de Serviços é possível ao cidadão intervir na tomada de decisão, orientando a Administração para que adote medidas que realmente o beneficiem e atendam ao interesse público, por intermédio da avaliação dos compromissos assumidos pelo Estado na divulgação dos serviços que presta. Ao mesmo tempo, é possível um efetivo exercício de controle social sobre a ação do Estado, exigindo que o gestor público preste conta sobre sua atuação.

No Distrito Federal as ouvidorias estão organizadas pelo Sistema de Gestão de Ouvidorias do Distrito Federal, SIGO-DF, instituído pela Lei nº 4.896 de 2012, que integra as ouvidorias de todos os órgãos e entidades do Governo do Distrito Federal, sendo a Controladoria-Geral do Distrito Federal - CGDF o órgão superior deste sistema e a Ouvidoria-Geral do Distrito Federal - OGDF, unidade central do sistema, responsável por coordenar e supervisionar o SIGO-DF.

Neste contexto, no Governo do Distrito Federal, a elaboração das Cartas de Serviços foi obrigatória por todos os órgãos e entidades do Poder Executivo, conforme Decreto nº 36.419/2015, que outorga a Ouvidoria-Geral o dever de disponibilizar modelo e informar a metodologia para a elaboração da Carta de Serviços ao Cidadão e atribui a CGDF zelar pelo cumprimento deste decreto.

Em 26 de março de 2015, por meio da Instrução Normativa nº 01, é publicada a primeira versão do Guia Metodológico e Estratégia de Implantação da Carta de Serviços ao Cidadão do Distrito Federal como documento regulamentador do Decreto 36.419/2015. Com o guia estabelecido, foram realizados cursos em parceria com a



Escola de Governo do Distrito Federal – EGOV, com intuito de sensibilizar e dar orientações gerais sobre a ferramenta, e o ciclo de palestras que apresentaram experiências externas sobre o assunto.

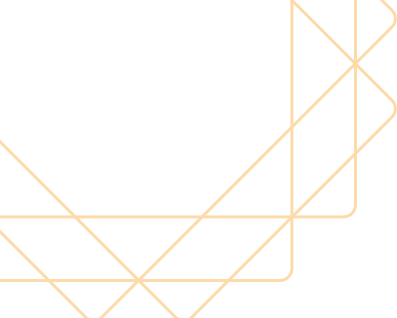
Com a utilização do sistema informatizado de ouvidoria, foi possível cruzar diversos dados, baseados em demandas e manifestações diretas dos cidadãos do Distrito Federal, para que fossem observados e identificados serviços prestados pelos órgãos e entidades do Distrito Federal aos seus públicos, subsidiando assim, boa parte do catálogo dos serviços de todo Governo do Distrito Federal para as Cartas de Serviços.

A equipe de Coordenação da Carta de Serviços entendeu que seria pertinente um primeiro esboço do que estaria sendo elaborado nos diversos órgãos e entidades, com a intenção de averiguar a aplicação da metodologia no processo de elaboração da Carta, bem como com a intenção de apresentar modelos, exemplos e outras informações pertinentes aos diversos serviços prestados.

Foram elaboradas orientações específicas para alguns órgãos e orientações gerais a todos os órgãos, contendo exemplos de boas práticas com relação à apresentação dos serviços, observados nos diversos entes da federação. A solicitação deste primeiro esboço ajudou a corrigir o processo de elaboração em curso. Todos os órgãos e entidades do Governo do Distrito Federal entregaram suas Cartas e todas foram avaliadas pela equipe da Ouvidoria.

A coordenação voltou a atuar após o lançamento das Cartas, com a formação das equipes de monitoramento dos compromissos da Carta.

Em 2016 foi realizado o monitoramento evolutivo fundamentado em três vertentes: (i) Constituição de equipe responsável pelo monitoramento interno das Cartas e dos serviços em si; (ii) identificação da visão dos servidores sobre a Carta da sua instituição mediante a aplicação bimestral de pesquisa de opinião; (iii) Visão dos cidadãos sobre as Cartas de Serviços mediante realização de pesquisa disponibilizada em todos os sítios institucionais.



Já em 2017 o foco foi no aprimoramento da linguagem cidadã, primando pela clareza e objetividade, bem como o desenvolvimento de formatos mais enxutos e diretos, na versão

PDF. Foram também publicadas versões em html (carta de serviço digital), o que facilita a busca via google e a própria pesquisa dentro dos sítios. No que se refere à linguagem cidadã, a referência é o Guia Gespública de Linguagem Cidadã e a simplificação de processos, requisito importante para adequação do conteúdo à versão digital. Para tanto, foram realizadas reuniões técnicas de alinhamento e oficinas de aprendizagem, totalizando mais de 370 servidores capacitados.

Como resultado dessa etapa, no final de 2017, 65% dos órgãos e entidades já haviam publicado suas versões resumidas e digitais, com base no monitoramento do indicador “Taxa de adequação do conteúdo e requisitos das Cartas de Serviços”, criado para o monitoramento das cartas.

Em 2018, buscando ainda maior entendimento sobre o produto “Cartas de Serviços” oferecido aos cidadãos do DF, foi implementado no sistema OUV-DF (Sistema de Ouvidorias do Distrito Federal), um painel que monitora a “clareza das informações das Cartas de Serviços” e o “conhecimento da existência dessas Cartas de Serviços”, por parte do cidadão, a partir de uma pesquisa de satisfação feita no próprio sistema em relação as solicitações de serviços.

1.3 Carta de Serviços Digital

A Carta de Serviço Digital surge após duas grandes etapas que foram implementadas no âmbito do Distrito Federal.

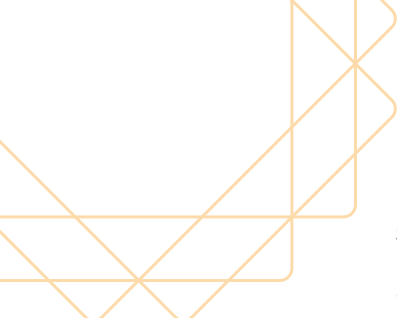
A primeira, e talvez mais complexa, ocorreu em 2015, com a sensibilização de toda administração e seus gestores, para que a Carta de Serviço – versão completa- fosse elaborada e publicada nos sítios institucionais, seguindo as orientações sobre a metodologia e padronização das informações necessária que foi instituída pela Instrução Normativa nº 01/2015, que estabeleceu a primeira versão do Guia Metodológico e Estratégia de Implantação da Carta de Serviços ao Cidadão do Distrito Federal a partir do Decreto 36.419/2015.

Ainda nesta etapa, em 2016, em parceria com a Secretaria de Estado de Comunicação do Distrito Federal, houve a elaboração de padronização visual dos ícones relacionados à Carta e a partir deste momento todos os sítios da administração pública deviam, obrigatoriamente, disponibilizar em local pré-definido o link de acesso para as informações da Carta de Serviços.

A segunda etapa ocorreu quando verificou-se a necessidade de reelaborar a Carta de Serviço num formato mais objetivo, direto, claro e resumido. Essa necessidade surgiu justamente para facilitar o entendimento sobre os serviços disponibilizado pela Administração, como localizá-los e como solicitá-los. O intuito real era deixar as informações num formato mais enxuto e acessível para o cidadão.

Essa reformulação foi realizada em 2017 e ficou orientada para a retirada da versão completa da Carta, deixando-a apenas disponível em formato PDF para impressão e a “Carta de Serviços – versão resumida” foi disponibilizada nos sítios institucionais de cada órgão e entidade.

Logo, podemos dizer que a Carta de Serviços Digital faz parte de uma 3ª etapa de implementação e divulgação das informações sobre os



serviços que órgãos públicos disponibilizam para a sociedade. A necessidade dessa adequação surgiu visando acompanhar o crescimento vertiginoso da internet e suas ferramentas tecnológicas, que vêm modificando a forma com que as pessoas se relacionam e realizam as buscas por informações.

Nesse contexto, como era de se esperar, as organizações passam por uma profunda transformação para se anteciper às mudanças, inovando e se diferenciando, disponibilizando o acesso às informações e serviços pelo meio de comunicação mais frequentemente utilizados pelos brasileiros.

A plataforma digital, inovadora, de fácil navegação, com linguagem simples e direta, com dados abertos e acesso cada vez mais rápido, possibilita a busca por informações de um serviço público utilizando-se de site de buscas, que remeterá o cidadão para o local exato onde conseguirá o que precisa.

Portando, a Carta de Serviços Digital nada mais é que disponibilizar as informações sobre os serviços que já foram definidos, tanto no momento de construção da Carta – versão completa, como na resumida, porém num formato mais amigável, aberto, ágil e preciso. Assim o cidadão-usuário poderá acessar informações sobre como solicitar os serviços e ainda ter a possibilidade de requisitá-los via formulários, agendamentos eletrônicos ou utilizando sistemas informatizados e certificações digitais.

2 METODOLOGIA

O conteúdo deste capítulo é de suma importância para uma bem sucedida implantação da ferramenta Carta de Serviços. A estratégia aqui descrita foi projetada para ser usada por qualquer órgão ou entidade do executivo do governo do Distrito Federal, independentemente do nível de recursos disponíveis. A estratégia baseia-se nas diretrizes descritas tanto no Programa Federal, como nos exemplos internacionais e nacionais de sucesso.

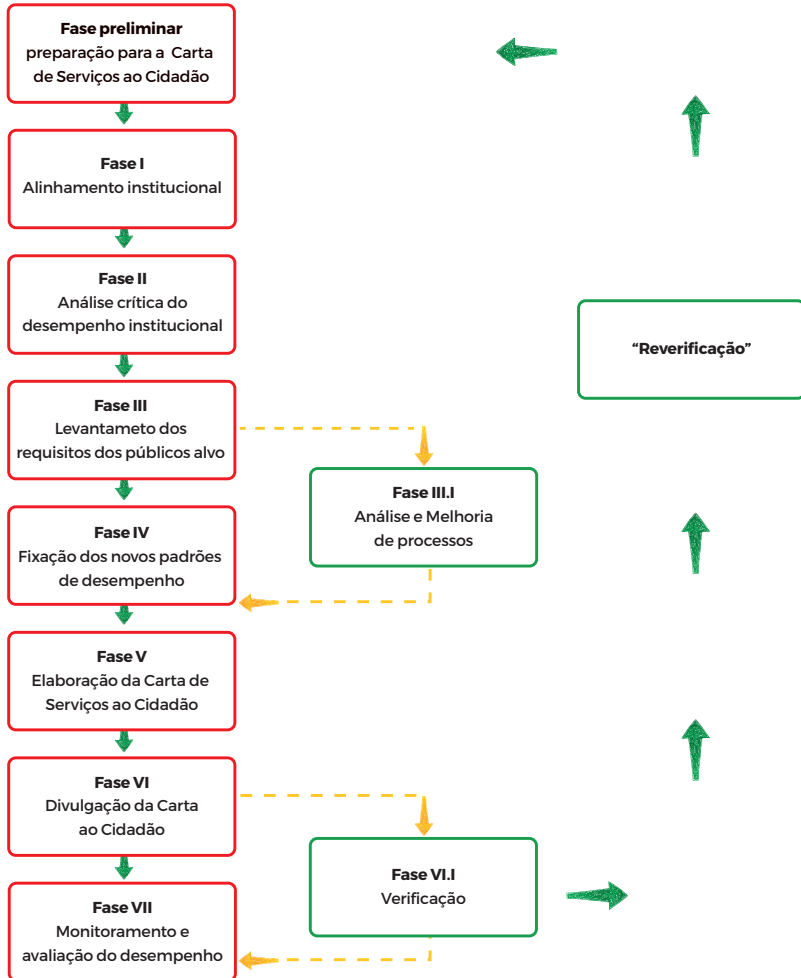
Para obter o máximo proveito deste Documento, ele deve ser seguido na ordem em que se apresenta. Neste manual estão descritas as ações necessárias, o momento e os responsáveis que devem desempenhá-las. A abordagem enfoca a forma de alcançar a totalidade da adesão ao projeto das Cartas de Serviço pela alta administração do executivo local.

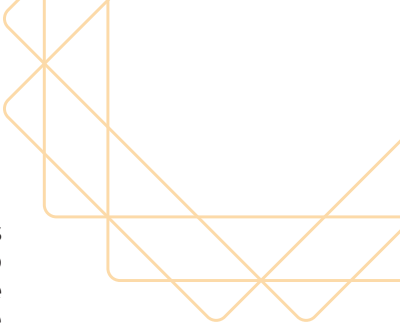
Serão apresentados no guia para orientações para os órgãos a elaborarem passo a passo suas Cartas de serviços, assim como a adequação para o formato digital, acompanhadas, por fim, de instrumentos que lhe garantam um controle social de fato e um monitoramento sobre a efetiva implementação dos serviços prometidos.

Portanto, este material apresenta alguns conceitos e requisitos básicos que devem obrigatoriamente compor o instrumento gerencial “Carta de Serviços ao Cidadão” e orientações de como implantá-la, desde a elaboração até sua publicação.

2.1 Fases para elaboração

Na elaboração da Carta ao Cidadão, os órgãos/ entidades públicos devem observar as fases que compõem esse processo, mostradas na Figura abaixo:



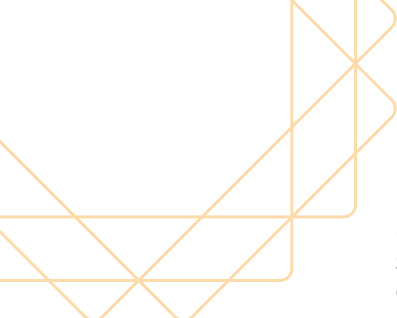


Fase preliminar – É o momento em que os gestores entendem e tomam conhecimento da necessidade da elaboração da Carta de Serviços de seu órgão ou entidade. Deve-se planejar sua elaboração visando transformá-la em instrumento de melhoria da gestão e não, para meramente cumprir a legislação. Nesta fase deve ser constituída a equipe de trabalho e publicado um grupo de trabalho no DODF para elaboração e monitoramento da Carta de Serviços do órgão ou entidade, lembrando que essa a equipe tem caráter multidisciplinar, ou seja, é formada por pessoas que representem os diferentes níveis da organização, incluindo tanto membros da área técnica quanto da área administrativa.

Para tanto entenda-se:

Equipe de trabalho – grupo mais amplo que deve envolver, além dos componentes do Grupo de Trabalho - GT, servidores das diversas áreas finalísticas onde o serviço é prestado, bem como o cidadão para colaborar com sugestões e validações. Este grupo será composto por:

- Ouvidor Seccional – é o responsável por coordenar todo o GT, convocar membros para compor a equipe de trabalho quando necessário, bem como agendar reuniões para o andamento da elaboração e monitoramento da Carta. Deve também orientar a construção da Carta pela percepção do cidadão além de monitorar a divulgação das cartas nos requisitos básicos estabelecidos no guia;
- Planejamento – servidor da área de planejamento do órgão ou entidade designado para coordenar o trabalho das áreas finalísticas, a fim de revisar e simplificar os processos que envolvem a prestação dos serviços;
- Comunicação – servidor da área de comunicação do órgão ou entidade designado para identificar a clareza da informação, garantir o uso de linguagem cidadã, fazer diagramação e revisão final, antes de sua publicação;



- Área finalística onde o serviço é prestado - servidores das diversas áreas finalísticas do órgão ou entidade con-vocados a participar das revisões, mapeamento e simplificação dos processos dos serviços ao qual é responsável, bem como e fornecer informações atualizadas;

- Cidadão - usuário de serviço público convidado a colaborar com sugestões sobre os processos de prestação dos serviços e com a validação do conteúdo final da Carta.

- Grupo de Trabalho - este grupo deverá ser criado pelo órgão ou entidade com publicação e designação dos servidores no DODF com a finalidade de elaboração e monitoramento da Carta de Serviços. Este será composto pelo Ouvidor Seccional, um representante da área de planejamento e um representante da área de comunicação do órgão ou entidade, com as atribuições já referidas na composição da equipe de trabalho. A criação do grupo, bem como designação dos membros das equipes é de responsabilidade da alta administração da organização e deve ser informada à Ouvidoria-Geral, da Controladoria-Geral do Distrito Federal, por meio de ofício.

Fase I - Alinhamento institucional - Ocasão onde a equipe irá alinhar conceitos, definições e principalmente realizar o processo de reflexão, realizado pela alta direção e pelos demais integrantes do sistema de liderança, sobre o papel ou missão do órgão ou entidade dentro da macroestrutura de governo e do setor de atuação; compreensão sobre a finalidade e as competências do órgão ou entidade; quais são as estratégias e prioridades; identificar adequadamente os serviços e os públicos alvos e as partes interessadas a serem atendidas.

Fase II - Análise de crítica do desempenho institucional - É um processo de reflexão sobre a capacidade que o órgão ou entidade pública tem para exercer suas competências e cumprir os seus objetivos. O objetivo principal do processo de análise crítica do desempenho é identificar os avanços, os pontos fortes institucionais e, especialmente, as oportunidades de melhoria, com identificação de novos padrões de desempenho para os principais processos

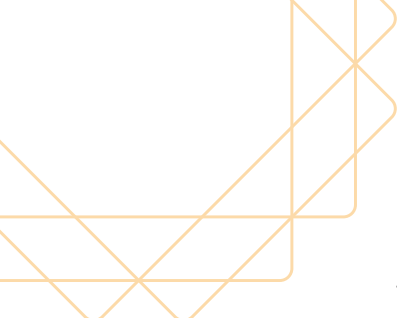
institucionais, com a priorização daqueles processos e serviços que devem ser alvo de melhorias.

Fase III - Levantamento das necessidades e expectativas dos públicos alvos - Essa fase de levantamento envolve o recolhimento de sugestões, percepções e expectativas a respeito da qualidade dos serviços a serem prestados e o estabelecimento de um acordo ou concertação com a sociedade sobre que padrões de desempenho deverão ser adotados. É um momento em que se sugere que o cidadão seja consultado através de pesquisas de opinião e, posteriormente, um estudo de necessidades e expectativas dos públicos alvos. Outras possibilidades são: o levantamento de queixas ou reclamações; realização de pesquisa para conhecimento do impacto das políticas de qualidade do serviço prestado.

Fase IV - Análise e melhoria de processos e novos padrões de desempenho - Após identificadas as necessidades e expectativas dos públicos alvos, e realizado a análise de desempenho institucional, especialmente nos processos de prestação de serviços ou de atendimento ao público, a próxima fase é a de revisão desses processos. O objetivo é introduzir melhorias e/ou inovações que possibilitem ao órgão ou entidade alcançar melhores padrões de desempenho, tendo por parâmetro os requisitos identificados. É o momento de verificar gargalos, entraves, dificuldades internas para entrega do serviço e estudar possíveis melhorias, implementá-las e buscar qualidade e satisfação no atendimento do cidadão.

Fase V - Elaboração da Carta de Serviço - Processo de redigir a Carta, a equipe de trabalho deve se utilizar de uma linguagem clara e simples (linguagem cidadã), evitando termos complexos ou excessivamente técnicos. Deve-se utilizar sempre uma linguagem pensando no público alvo do serviço, se a interpretação está de fácil compreensão.

Fase VI - Divulgação da Carta de Serviços - O meio oficial para a divulgação da carta é no sítio do órgão ou entidade na parte destinada a serviços, na própria linguagem do site, ou seja, em versão digital e online. É necessário uma versão para imprimir contendo as mesmas informações da versão digital, atentando-se



para os hiperlinks que de-vem ser adaptados para o formato de impressão, além do template fornecido pela Ouvidoria-Geral do DF. A organi-zação deve planejar ações de divulgação e comunicação interna e externa do conteúdo e dos resultados do desem-penho na execução dos compromissos firmados pela Carta.

Fase VII - Monitoramento, avaliação dos compromissos firmados de melhoria - Após publicação e divulgação das cartas de serviços o acompanhamento de sua execução e a verificação de seu desempenho será feito tanto pela própria organização, por intermédio da apresentação de relatórios periódicos baseado em indicadores próprios e dos propostos e elaborados pela OGDF, quanto pelas manifestações recebidas e registradas no Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal - OUV-DF. As Cartas de Serviços devem ser atualizadas e revisadas sempre que houver qualquer atualização nos serviços prestados pelo órgão ou entidade do DF de fôrma que os serviços definidos, requisitos e informações básicas, os compromissos e os indicadores estabelecidos nessas Cartas reflitam a realidade do Serviço oferecido pela organização.

3. REQUISITOS BÁSICOS DA CARTA DE SERVIÇO DIGITAL

O conteúdo resumido deve ser adaptado para o formato digital. Cuidado para não fazer apenas uma transcrição do conteúdo da Carta de Serviços – versão resumida. Lembre-se que a navegação pela página deve ocorrer de forma intuitiva e o conteúdo ser de fácil compreensão.

Revise as etapas e avalie se o serviço pode ser solicitado ou, até mesmo, prestado pela internet. Não se esqueça de disponibilizar os possíveis links de acesso aos sistemas, formulários de solicitação, legislação e normativos relacionados ao serviço.

A Carta de Serviço Digital deverá obrigatoriamente apresentar os seguintes requisitos básico:

1 Ícone da Carta de Serviços

2 Item “Serviços” no menu superior

3 Menu “Serviço” com duas opções: Carta de Serviços Digital e Informações

4 Apresentação da Carta - Texto

5 Menu de serviços (Descrição, requisitos, formas de acesso, público alvo, prazo, canais de comunicação)

6 Ouvidoria

7 Serviço de Informação ao Cidadão (SIC)

8 Imprima aqui a Carta de Serviço - versão para Impressão em PDF

9 Avaliação da Carta de Serviço ao Cidadão

10 Retirada da versão completa

3.1 Ícone da Carta de Serviço

Deve estar disponível no rodapé da página principal do órgão e remeter para informações da Carta de Serviços -Digital.

The screenshot shows a dashboard with four service tiles and a calendar. The tiles are:

- Acesso à Informação:** Includes an information icon, the text "Acesso à Informação", and a description: "Acesso à informações produzidas e armazenadas pela Secretaria". A green button labeled "Acesso à informação" is at the bottom.
- Busca de processos - SICOP:** Includes the title "Busca de processos - SICOP" and three input fields for "Órgão", "Número", and "Ano". A green button labeled "Consultar" is at the bottom.
- Ouvidoria:** Includes the "162" logo, the text "OUVIDORIA", and the website "www.ouvidoria.df.gov.br". A description: "Envie sugestões, críticas, denúncias e elogios à Secretaria". A green button labeled "Ouvidoria" is at the bottom.
- SINJ-DF:** Includes a scales icon, the text "SINJ-DF SISTEMA INTEGRADO DE NORMAS JURÍDICAS".
- CARTA DE SERVIÇOS:** Includes a document icon and the text "CARTA DE SERVIÇOS".

On the right side, there is a "Diário Oficial" section with a search bar "Faça sua busca", a date selector for "JULHO 2018", and a calendar grid. The calendar shows the 25th as the current date. Below the calendar is a dropdown menu "Selecione a sessão" with a downward arrow.

3.2 Item “Serviços” no menu superior

No menu superior deve constar o item “Serviços”. Ao clicar nessa aba “Serviços”, deve abrir um drop down, com as opções “Carta de Serviços” e Informações, conforme esse guia (vide item 5).



3.3 Carta de Serviços no menu “Serviços” direcionando para o mesmo link do ícone da Carta de Serviço

O item Carta de Serviços no menu “Serviços” deve obrigatoriamente abrir as mesmas informações do link do ícone da Carta de Serviços localizado no rodapé da página do órgão ou entidade.



3.4 Apresentação da carta

Obrigatoriamente o primeiro menu da Carta de Serviços deve constar breve explanação sobre o que é e para que serve a Carta, acesso as demais Cartas de Serviços do Governo do Distrito Federal, “Dê sua opinião” e a opção de registrar uma demanda, todas essas opções devem ter um hiperlink, conforme orientação da OGDF.



Carta de serviços

- [Apresentação da Carta](#)
- [Procedimento Administrativo Disciplinar – PAD](#)
- [Ouvidoria](#)
- [Serviço de Informações ao Cidadão – SIC](#)
- [Imprima aqui a Carta de Serviços](#)
- [Avalie as Cartas de Serviços ao Cidadão](#)

Carta de Serviços

Carta de Serviços ao Cidadão é um instrumento de controle social que facilita a sua participação nas ações e programas do Governo do Distrito Federal. Nela você encontrará informações claras e acessíveis sobre os serviços prestados por cada órgão e entidade distrital. Bem informado, você poderá avaliar os compromissos assumidos pelo Governo em relação aos serviços que presta. Após sua leitura, solicite, questione e colabore. As informações irão facilitar seu dia a dia. Navegue no menu ao lado para conhecer todos os serviços e caso queira conhecer as demais Cartas de Serviços, acesse o [Portal do Governo do Distrito Federal](#)

Dê sua opinião

- Participe da pesquisa e colabore com o aprimoramento das Cartas de Serviços ao Cidadão - [clique aqui](#).
- Para registrar reclamação, sugestão, elogio ou informação sobre qualquer Carta de Serviços acesse o sistema de Ouvidoria Ouy-DF [clique aqui](#).

3.5 Menu de Serviços do órgão

Aqui devem ser elencados todos os Serviços Públicos que o órgão oferece aos cidadãos conforme a definição de Serviço Público deste guia (item 4). Para estes serviços devem ser criado links individuais direcionados para as informações básicas de cada serviço:

Carta de serviços

[Apresentação da Carta](#)

[Contracheque e](#)

[Comprovante de](#)

[Rendimentos](#)

[Declaração para Plano de](#)

[saúde Caixa](#)

[Recolhimento Voluntário](#)

[de Contribuição](#)

[Previdenciária](#)

[Pensão por morte](#)

[Auxílio Funeral](#)

[Concessão de](#)

[Aposentadoria](#)

[Homologação de](#)

[Certidão de Tempo de](#)

[Contribuição – CTC](#)

[Ouvidoria](#)

[Serviços de Informação](#)

[ao Cidadão – SIC](#)

[Carta de serviços do Iprev](#)

[– PDE](#)

[Avalie as Carta de](#)

[Serviços ao Cidadão](#)

Carta de Serviços

Carta de Serviços ao Cidadão é um instrumento de controle social que facilita a sua participação nas ações e programas do Governo do Distrito Federal. Nela você encontrará informações claras e acessíveis sobre os serviços prestados por cada órgão e entidade Distrital. Bem informado, você poderá avaliar os compromissos assumidos pelo Governo em relação aos serviços que presta. Após sua leitura, solicite, questione e colabore. As informações irão facilitar seu dia a dia.

Caso queira conhecer as demais Cartas de Serviços, acesse o Portal do Governo do Distrito Federal – <http://www.brasilia.df.gov.br>.

Dê sua opinião

- Participe da pesquisa e colabore com o aprimoramento das Cartas de Serviços ao Cidadão - acesse o link <https://goo.gl/7UdMD2>.

- Para registrar reclamação, sugestão, elogio ou informação sobre qualquer Carta de Serviços acesse o sistema de Ouvidoria Ouv-DF - www.ouv.df.gov.br.

No caso da instituição ter serviços para públicos diferenciados, a apresentação da Carta de Serviços deve pleitear a categorização:

- Serviços para o cidadão;
- Serviços para empresas;
- Serviços específicos a um grupo considerável de usuários (ex. Taxistas; Estudantes; etc.);



Secretaria de Economia, Desenvolvimento, Inovação, Ciência e Tecnologia > Carta de Serviços

Carta de Serviços

- Serviços para o cidadão
- Serviços para empresa
- Ouvidoria
- Serviço de Informações ao Cidadão – SIC
- Versão Cidadão e Empresa (PDF)
- Avalie nossa carta de serviços

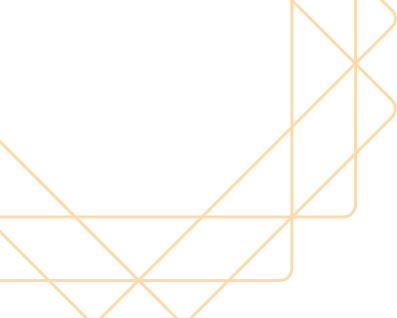
Carta de Serviços

Carta de Serviços ao Cidadão é um instrumento de controle social que facilita a sua participação nas ações e programas do Governo do Distrito Federal. Nela você encontrará informações claras e acessíveis sobre os serviços prestados por cada órgão e entidade Distrital. Bem informado, você poderá avaliar os compromissos assumidos pelo Governo em relação aos serviços que presta. Após sua leitura, solicite, questione e colabore. As informações irão facilitar seu dia a dia.

Caso queira conhecer as demais Cartas de Serviços, acesse o Portal do Governo de Brasília – <http://www.df.gov.br/category/servicos/>.

Dê sua opinião

- Participe da pesquisa e colabore com o aprimoramento das Cartas de Serviços ao Cidadão – acesse o link <https://goo.gl/7UdMD2>.
- Para registrar reclamação, sugestão, elogio ou Informação sobre qualquer Carta de Serviços acesse o sistema de Ouvidoria Ouv-DF – www.ouv.df.gov.br.



Secretaria de Economia, Desenvolvimento, Inovação, Ciência e Tecnologia > Carta de Serviços > Serviços para o cidadão

8/11/17 às 10h57 - Atualizado em 24/11/17 às 9h51

Serviços para o cidadão

PRO-DF II
FIDE
IDEAS
Rede Simples | Simplifica PJ
Projeto Incluir MPE | Pequenos Reparos Planetário
Sinal Livre
Ouvidoria
Serviço de Informações ao Cidadão – SIC

Carta de Serviços

- Serviços para o cidadão
- Serviços para empresa
- Ouvidoria
- Serviço de Informações ao Cidadão – SIC
- Versão Cidadão e Empresa (PDF)
- Avalie nossa carta de serviços

Secretaria de Economia, Desenvolvimento, Inovação, Ciência e Tecnologia > Carta de Serviços > Serviços para empresa

8/11/17 às 10h55 - Atualizado em 24/11/17 às 9h52

Serviços para empresa

PRO-DF II
FIDE
IDEAS
Rede Simples | Simplifica PJ
Simplifica PJ
Projeto Incluir MPE | Pequenos Reparos
Ouvidoria
Serviço de Informações ao Cidadão – SIC

Carta de Serviços

- Serviços para o cidadão
- Serviços para empresa
- Ouvidoria
- Serviço de Informações ao Cidadão – SIC
- Versão Cidadão e Empresa (PDF)
- Avalie nossa carta de serviços

3.6 Ouvidoria

Após listados todos os serviços públicos prestados pelo órgão ao cidadão, deve-se constar o menu “Ouvidoria” com link direcionando para informações sobre o Serviços de Ouvidoria do órgão conforme orientação da OGDF .



The image shows a screenshot of a web page titled "Ouvidoria". On the left, there is a sidebar menu with the heading "Carta de serviços" and several links: "Apresentação da Carta", "Procedimento Administrativo Disciplinar – PAD", "Ouvidoria", "Serviço de Informações ao Cidadão – SIC", "Imprima aqui a Carta de Serviços", and "Avalie as Cartas de Serviços ao Cidadão". A red arrow points to the "Ouvidoria" link. The main content area has a date "25/07/18 às 13h00 - Atualizado em 29/08/18 às 16h35" and the title "Ouvidoria". Below the title, it defines "O que é Ouvidoria" as a communication space between citizens and government, and "O que você pode registrar na Ouvidoria" as denunciations, complaints, suggestions, and praise. A section titled "Tipos de demandas" features four icons: "DENÚNCIA" (megaphone), "RECLAMAÇÃO" (hand pointing), "SUGESTÃO" (lightbulb), and "ELOGIO" (thumbs up). At the bottom, it states "O que NÃO é considerada manifestação de Ouvidoria para o Governo do Distrito Federal: Demandas referentes à esfera Federal ou sobre outros Estados. Irregularidades ocorridas entre particulares, sem envolvimento de servidor ou órgão público."

Observação: Não esquecer de alterar as informações. Devem constar as informações sobre a Ouvidoria da instituição.

3.7 Serviço de Informação ao Cidadão – SIC

Após o menu da Ouvidoria, deve aparecer o menu “Serviço de Informação ao Cidadão – SIC” com link direcionando para informações sobre o serviços conforme orientação da OGDF

Carta de serviços

- [Apresentação da Carta](#)
- [Procedimento Administrativo Disciplinar – PAD](#)
- [Ouvidoria](#)
- [Serviço de Informações ao Cidadão – SIC](#)
- [Imprima aqui a Carta de Serviços](#)
- [Avalie as Cartas de Serviços ao Cidadão](#)

24/07/18 às 13h00 - Atualizado em 29/08/19 às 16h35

Serviço de Informações ao Cidadão – SIC

O Serviço de Informações ao Cidadão – SIC é mais um serviço prestado pelas Ouvidorias do GDF. Você poderá ter acesso a qualquer informação produzida e armazenada pelo Estado. É um direito do cidadão, garantido pela Constituição Federal.

Tipos de informações que você pode requerer

Você pode solicitar informações sobre as ações, gastos, documentos, processos e tudo mais que for de competência do Governo do Distrito Federal. É dever do Estado garantir o direito de acesso à informação.

Tipos de informações

- CUSTOS
- DOCUMENTOS
- PROCESSOS
- AÇÕES

Observação: Não esquecer de alterar as informações. Devem constar as informações sobre do Serviço de Infor-mações ao Cidadão -SIC da instituição.

3.8 Imprima aqui a Carta de Serviços

A opção de imprimir a Carta de Serviços deve aparecer logo após o Serviço de Informações ao Cidadão – SIC. Nes-te menu é disponibilizado uma versão PDF da Carta de Serviços do órgão possibilitando o cidadão imprimir ou salvar a Carta.

Carta de Serviços – PDF

Na versão PDF da Carta de Serviços deve constar as mesmas informações da versão digital disponibilizada no site, se atentando o órgão ao modelo do documento (template) disponibilizado pela OGDF e a existência de possíveis links (hiperlinks) de direcionamento para outras páginas ou sites, do tipo “*clique aqui*”, onde, neste caso, deve ser especificado o endereço eletrônico da informação.



The image shows a screenshot of a website interface. On the left, there is a vertical menu titled "Carta de serviços" with several links: "Apresentação da Carta", "Procedimento Administrativo Disciplinar - PAD", "Ouvidoria", "Serviço de Informações ao Cidadão - SIC", "Imprima aqui a Carta de Serviços", and "Avalie as Cartas de Serviços ao Cidadão". A red arrow points to the "Imprima aqui a Carta de Serviços" link. On the right, there is a header area with the text "23/07/18 às 13h02 - Atualizado em 29/08/18 às 16h35" and "Imprima aqui a Carta de Serviços". Below this is a thumbnail of a PDF document cover. The cover is green and white, with the text "Controladoria-Geral do Distrito Federal" at the top and "CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO" in the center, surrounded by a geometric pattern of overlapping lines.

3.9 Avalie as Cartas de Serviços ao Cidadão

O último item obrigatório que deverá constar no menu da Carta é o que direciona o cidadão, através de um link, para avaliar a Carta de Serviços do órgão. Essa avaliação, além de ser requisito legal, faz parte do monitoramento da Carta pois é um indicador de desempenho institucional importante.

O questionário da pesquisa é elaborado e atualizado pela OGDF, sendo o mesmo para todos os órgãos e entidades pertencentes ao SIGO-DF. Seus resultados subsidiam o processo de gestão da organização, não só para o aprimoramento dos serviços prestados, mas, especialmente, para a formulação ou a reformulação de suas políticas públicas. A partir desse processo, os gestores identificam temas e problemas que necessitam do aprimoramento das ações programáticas.

Carta de serviços

- [Apresentação da Carta](#)
- [Procedimento Administrativo Disciplinar – PAD](#)
- [Ouvidoria](#)
- [Serviço de Informações ao Cidadão – SIC](#)
- [Imprima aqui a Carta de Serviços](#)
- [Avalie as Cartas de Serviços ao Cidadão](#)

22/07/18 às 18h06 - Atualizado em 29/08/18 às 16h37

Avalie as Cartas de Serviços ao Cidadão

Dê sua opinião

- Participe da pesquisa e colabore com o aprimoramento das Cartas de Serviços ao Cidadão – acesse o link <https://goo.gl/7UdMD2>.
- Para registrar reclamação, sugestão, elogio ou informação sobre qualquer Carta de Serviços acesse o sistema de Ouvidoria Ouv-DF – www.ouv.df.gov.br.

3.10. Retirada da versão completa da Carta

Nota-se que não deve constar em nenhum site governamental a versão completa da Carta de Serviços do órgão, ou seja, apenas deve ser disponibilizada uma única versão atualizada conforme este guia.

4. SERVIÇOS

Para definição de serviço público que deva constar na Carta de Serviços, adotamos o conceito intituído em publicação do Programa Nacional de Gestão Pública e Desburocratização – GESPÚBLICA, onde uma atividade para ser considerada serviço público deve fazer parte da missão do órgão ou entidade. É, em outras palavras, o motivo da sua existência. Atividades administrativas (de apoio), de informações ao cidadão, de planejamento, monitoramento e controle não são serviços públicos, mas atividades muito relevantes que apoiam o desempenho e a oferta dos serviços (item 5).

Portanto, para se ter certeza que a atividade é um serviço responda “SIM” para as quatro perguntas abaixo:

1 Está relacionada a uma atividade fim do órgão?

. Informação ao cidadão, planejamento, monitoramento e controle não são serviços públicos.

2 É destinada a um beneficiário final?

. Sua atividade envolve interação direta, presencial ou não, com o usuário, a fim de atender a uma demanda externa específica postulada por ele (cidadão, empresa ou mesmo um outro ente governamental, inclusive estadual ou municipal.

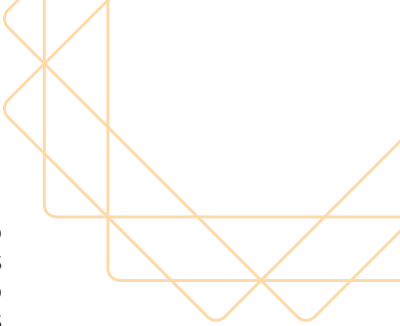
3 Existe um procedimento formal para atender a demanda do usuário?

. A atividade deve ter processo formal, por meio do qual o usuário externo formula, de forma presencial ou não, solicitação para atendimento de um direito que ele possui ou para cumprimento de um dever junto ao seu órgão ou entidade.

4 A atividade permite o atendimento completo e a entrega útil para a demanda do usuário ou é apenas parte de um processo?

. Por exemplo, agendamento é parte de um processo, mas não um serviço em si. Afinal, ninguém busca agendamento, mas o resultado que a realização de agendamento viabiliza. Da mesma forma, atendimento ao público ou sistemas de informação apenas são canais de atendimento fundamentais, mas não o serviço em si.

Partes (ou etapas) do processo não pode ser confundidas com o serviço público em si.



Logo, estas quatro perguntas serão determinantes para a elaboração das Cartas de Serviços das instituições, que deverão fazer constar em suas Cartas apenas serviços públicos direcionados aos cidadãos conforme a definição acima, ou seja, atende as quatro questões para definição de serviços públicos.

4.1. Informações básicas sobre o serviço

Conforme legislação recepcionada para elaboração das cartas de serviços, (inclusive Lei nº 13.460/2017) listamos abaixo as informações básicas que cada serviço deve apresentar na carta:

- Nome do serviço oferecido;
- Descrição do serviço (quando necessário);
- Requisitos;
- Documentos e informações necessárias;
- Custos (quando for o caso);
- Forma de prestação dos serviços (presencial, telefone, internet) – ex.
- Ouvidoria;
- Etapas e respectivos prazos;
- Horário de atendimento (previsão do tempo de espera ou execução do serviço; obs. lei nº 2.547/2000 – tempo máximo de espera); Endereço do local (mapa, foto, localizador GPS, linhas de ônibus, estacionamento, acessibilidade);
- Procedimentos para receber e responder as manifestações do usuário (Ouvidoria);
- Mecanismos de comunicação (consulta), por parte do usuário, acerca do andamento do serviço solicitado;
- Prioridade de atendimento;




4.2 Outras observações

Vale mencionar algumas informações que devem ser observadas para auxiliar na elaboração de uma Carta de Ser-viços eficiente:

- Usuários leem, em média, apenas 18% do conteúdo escrito de uma página web. E essa porcentagem tende a diminuir na medida em que o número de palavras cresce.
- Usuários olham a página em um padrão “F”, tendo maior foco na parte superior esquerda da página e nas primeiras palavras de cada sentença ou lista.
- Os usuários levam, em média, 5 segundos, após entrar em uma página, para decidir se a ela é ou não útil.
- Invista em links, para que o leitor navegue por assuntos complementares, como legislação, normativos, publicações, formulários e outras informações.
- Use títulos e subtítulos para separar os assuntos.
- Escreva parágrafos curtos. Não se alongue demais em um raciocínio, quebre-os em vários parágrafos. Sentenças muito grandes faz o leitor se perder facilmente
- Não “encha linguiça”. Seja sucinto o máximo que conseguir.
- Facilitar a navegação, diminuindo ao máximo a quantidade de cliques que o usuário deve dar para conseguir ter acesso à informação desejada.

5. INFORMAÇÕES

No menu superior ao clicar na aba “Serviços” o drop down disponibiliza além da opção “Carta de Serviços” a opção “Informações”. Neste espaço poderão constar informes para facilitar a navegação na Carta (através de links), tais como: horários de funcionamento e atendimento, números de telefone, endereços, funcionamento de protocolos, entre outros.



The screenshot shows the website interface for the Ouvidoria Geral do Distrito Federal. At the top, there is a navigation bar with links for 'Transparência', 'Ouvidoria', 'Acesso à Informação', 'Diário Oficial', 'Portal do Governo do Distrito Federal', and 'Dados Abertos'. Below this is the main header with the title 'OUVIDORIA GERAL DO DISTRITO FEDERAL' and the logo of the 'GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL'. A search bar is present with the placeholder text 'Digite aqui o que você procura'. The main navigation menu includes 'Ouvidoria Geral', 'Agenda Estratégica', 'Espaço do Ouvidor', 'Serviços', 'Canais de Atendimento', and 'Perguntas Frequentes'. The 'Serviços' menu is expanded, showing 'Carta de Serviços' and 'Informações'. A red arrow points to the 'Informações' option. Below the navigation is a large blue banner with the text 'Registre a sua manifestação' and two buttons: 'Acesso ao Sistema de Ouvidoria OUV-DF' and 'Acesso ao E-SIC'. Below the banner, the breadcrumb trail reads 'Ouvidoria Geral do Distrito Federal > Informações'. The main content area is titled 'Informações' and contains a paragraph: 'Nesse espaço você encontrará informações que irão facilitar o seu dia a dia, relacionadas aos assuntos mais demandados, tais como horários de funcionamento, números de telefone, endereços, entre outras.' To the left of this text is a box containing three links: 'Protocolo', 'Atendimento a Advogados e Cidadãos', and 'Atendimento a Advogados e Cidadãos'. Two red arrows point to the first two links.

Transparência Ouvidoria Acesso à Informação Diário Oficial Portal do Governo do Distrito Federal Dados Abertos Acessibilidade | Ar |

OUVIDORIA GERAL DO DISTRITO FEDERAL

GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL

Digite aqui o que você procura

Ouvidoria Geral Agenda Estratégica Espaço do Ouvidor Serviços Canais de Atendimento Perguntas Frequentes

Carta de Serviços

Informações

Registre a sua manifestação

Acesso ao Sistema de Ouvidoria OUV-DF Acesso ao E-SIC

Ouvidoria Geral do Distrito Federal > Informações

Informações

Nesse espaço você encontrará informações que irão facilitar o seu dia a dia, relacionadas aos assuntos mais demandados, tais como horários de funcionamento, números de telefone, endereços, entre outras.

[Protocolo](#)

[Atendimento a Advogados e Cidadãos](#)

[Atendimento a Advogados e Cidadãos](#)



6. GLOSSÁRIO

Carta de Serviços: documento escrito por meio do qual as organizações informam publicamente aos usuários sobre os serviços que realizam, seus compromissos de qualidade na prestação desses serviços e os direitos e obrigações a eles relacionados.

Cidadão: foco da prestação de qualquer serviço público.

Compromisso: obrigação assumida por uma organização na prestação de um serviço.

Equipe de Trabalho: equipe responsável pela elaboração da Carta de Serviços, composta conforme disposto no subcapítulo 2.1.

Expectativas: qualidade do serviço esperada pelo cidadão de acordo com suas necessidades, experiências prévias e desejos.

Grupo de Trabalho: grupo de servidores responsáveis pela elaboração da Carta de Serviços, composta conforme disposto no subcapítulo 2.1, com designação em Diário Oficial.

Indicador: dados ou conjunto de dados que ajudam a medir objetivamente a evolução de um processo ou de uma atividade.

Objetivo: finalidade última a ser perseguida pela organização na prestação dos serviços prestados no âmbito de sua competência.

Organização: órgão ou entidade prestadora dos serviços objeto da Carta

Satisfação: percepção do cidadão sobre o grau de cumprimento dos compromissos acordados.

Serviço: atividade dirigida ao cidadão prestada pela organização.

Usuário: organização ou pessoa a quem se presta ou se prestou o serviço.

7. REFERÊNCIAS

7.1 Programa GESPÚBLICA – Carta de Serviços ao Cidadão: Guia Metodológico; Brasília; MP, SEGEP, 2014.

7.2 Guia Metodológico e Estratégia de Implantação - Brasília, março de 2015.

7.3 Legislação Nacional

Constituição da República Federativa do Brasil de 1988;

Decreto n° 6.932/2009

Instrução Normativa n° 1/2010

Lei n° 13.460/2017

7.3 Legislação Distrital

Lei Orgânica do Distrito Federal

Decreto n° 36.419 de 25 de março de 2015 que institui a Carta de Serviços ao cidadão do Distrito Federal

Instrução Normativa n° 01, de 26 de março de 2015 – Estabelece o “Guia Metodológico e Estratégia de Implantação da Carta de Serviços ao Cidadão do Distrito Federal” como documento regulamentador do Decreto n° 36.419, de 25 de março de 2015 .



www.cg.df.gov.br
www.ouvidoria.df.gov.br
www.transparencia.df.gov.br



2108.3201



**Anexo do Palácio do Buriti,
12º, 13º e 14º andar**

Controladoria-Geral
do Distrito Federal



GOVERNO DE
BRASÍLIA

www.cg.df.gov.br