



Elaboração da carta de serviços ao usuário

Adelnei Felix

Secretaria de
Administração



EXPEDI ENTE

Governador de Pernambuco
Paulo Henrique Saraiva Câmara

Vice-governadora de Pernambuco
Luciana Barbosa de Oliveira Santos

•

SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO

Secretária
Marília Raquel Simões Lins

Secretário Executivo
Adailton Feitosa Filho

Diretora do CEFOSPE
Analúcia Mota Vianna Cabral

Coordenação de Educação Corporativa
Priscila Viana Canto Matos

Chefe da Unidade de Coordenação Pedagógica
Marilene Cordeiro Barbosa Borges

Autor
Adelnei de Lima Cavalcanti Felix

Revisão de Língua Portuguesa
Eveline Mendes Costa Lopes

Diagramação
Sandra Cristina da Silva

•

Material produzido pelo Centro de Formação dos Servidores e Empregados Públicos do Poder Executivo Estadual – CEFOSPE

Setembro, 2020 (1ª. ed. rev. e atual)

Ficha catalográfica elaborada pela bibliotecária Ana Luiza de Souza/ CRB 2066

F316e Felix, Adelnei.
Elaboração da carta de serviços ao usuário/ Felix Adelnei; Governo do Estado de Pernambuco, Secretaria de Administração, Centro de Formação dos Servidores e Empregados Públicos do Poder Executivo Estadual. – Recife: Cefospe, 2020.
50p.: il.

1. Lei de Defesa do Usuário de Serviços Públicos. 2. Lei Federal 13.460/2017. 3. Cidadania. I. Governo do Estado de Pernambuco. II. Secretaria de Administração. III. CEFOSPE. IV. Título

CDD 323.6
CDU 364.2

Sumário

1. Conceitos	6
1.1 Serviço público	6
1.2 Usuários de serviços públicos	6
1.3 Carta de Serviços ao Usuário	7
2. Aspectos gerais da Lei Federal 13.460/2017	9
2.1 Diretrizes para adequada prestação de serviços	10
2.2 Direitos e deveres dos usuários dos serviços públicos	11
2.3 Ouvidorias	11
2.4 Avaliação de serviços públicos	12
2.5 Regulamentação estadual para a Lei Federal 13.460/2017	12
2.5.1. Lei Estadual 16.420/2018 e a Carta de Serviços ao Usuário	13
2.5.2 Decreto Estadual Nº 48.659/2020 e a Carta de Serviços ao Usuário	14
3. Passo a passo para a elaboração da Carta de Serviços	16
3.1 Identificando os serviços de atendimento ao cidadão	16
3.2 Estabelecendo os padrões de qualidade do atendimento	21
3.3 Descrevendo o serviço	22
3.3.1 O que é Linguagem Simples	22
3.3.2 Como escrever em Linguagem Simples	23
I - Pense no documento	24
II - Pense no público-alvo do documento	24
III - Aplique as 10 orientações de escrita em Linguagem Simples	25
I. Evite o uso de siglas, jargões e termos técnicos	25
II. Não use termos que sejam pejorativos e discriminatórios e palavras estrangeiras ..	25
III. Não use termos sexistas	26
IV. Evite usar palavras “difíceis” para seu público	26
V. Use verbos que expressam ação direta	26
VI. Use as frases na ordem direta	27
VII. Evite escrever frases com mais de 20 palavras	27
VIII. Use títulos e subtítulos para organizar o seu documento	27
IX. Use marcadores de tópicos quando precisar separar informações	27
X. Use elementos visuais, como diagramas, tabelas e gráficos	28
IV - Faça um teste com o público-alvo do documento	28
V - Revise o documento a partir das impressões do público-alvo	28

4. Plataforma digital do cidadão e o ambiente para cadastro das Cartas de Serviços.....	28
4.1 Ambiente para cadastramento dos serviços	29
4.1.1 Cadastrar unidades de atendimento	31
4.1.2 Cadastrar uma nova unidade de atendimento	32
4.1.3 Cadastrar categorias de serviços	32
4.1.4 Cadastrar nova categoria de serviço	33
4.1.5 Cadastrar serviços.....	34
4.1.6 Orientações para o preenchimento dos campos	34
4.2 Portal do Cidadão	38
4.3 Aplicativo móvel PE-Cidadão.....	42
5. Metodologia para a condução da elaboração da Carta de Serviços.....	43
5.1 Constituir Equipe de trabalho no órgão	44
5.2 Identificar os serviços do órgão para o cidadão.....	45
5.3 Levantar informações dos serviços	45
5.4 Descrever os serviços em Linguagem Simples.....	45
5.5 Digitar serviços no ambiente de cadastramento.....	45
5.6 Aprovar a Carta de Serviços do Órgão.....	46
5.7 Publicar Carta de Serviços do Órgão.....	46
Referências	47
Material complementar	49
Sobre o autor	50

1. Conceitos

Vamos iniciar o curso com a definição de três conceitos básicos que serão utilizados amplamente ao longo deste documento: Serviços Públicos, Usuário de Serviços Públicos e Carta de Serviços ao Usuário.

A Lei Federal 13.460/2017, Código de Defesa do Usuário de Serviços Públicos, será utilizada como referência para essas definições.

1.1 Serviço público

A Lei Federal 13.460/2017 nos termos do artigo 2º, inciso II define serviço público como:

“atividade administrativa ou de prestação direta ou indireta de bens ou serviços à população, exercida por órgão ou entidade da administração pública”.

Para o escopo deste curso, vamos trabalhar o conceito de serviço público no que diz respeito à prestação direta ou indireta de bens ou serviços à população, ou seja, os serviços públicos para atender as demandas da população.

1.2 Usuários de serviços públicos

Ainda no Art. 2º inciso I, define usuário como:

“pessoa física ou jurídica, que se beneficia ou utiliza, efetiva ou potencialmente, de serviço público”;

Esse conceito de usuário, ilustrado na figura 1, abrange tanto as pessoas físicas quanto as jurídicas que usufruam de serviço público, efetiva ou potencialmente.

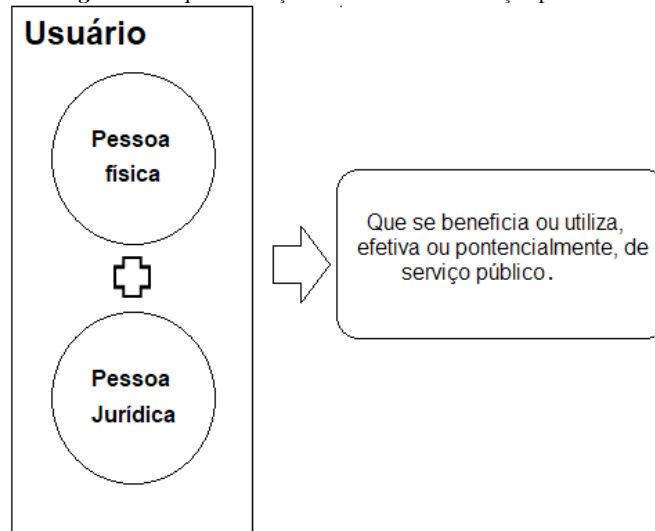
Importante destacar os termos efetiva ou potencialmente na definição.

De forma efetiva são serviços que estão disponíveis para os usuários, no entanto não são utilizados permanentemente, como exemplo os serviços de água e esgoto.

O Sistema Único de Saúde (SUS) é outro exemplo, ainda que nem todos os cidadãos utilizem serviços do SUS, todos são usuários em potenciais.

Mesmo não utilizando determinado serviço público, a pessoa física ou jurídica é considerada “usuário” nos termos da lei.

Figura 1 - Esquematização de usuários de serviços públicos



Fonte: Adaptação da Lei Federal 13.460/2017.

1.3 Carta de Serviços ao Usuário

O art. 7º da Lei 13.460/2017 define a Carta de Serviços ao Usuário, seus objetivos e a obrigatoriedade da sua elaboração pelos órgãos prestadores de serviços da administração pública.

§ 1º define seu objetivo: **“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”.**

Podemos exemplificar esse entendimento, comparando, de forma didática, a Carta de Serviços ao Usuário como um catálogo, um cardápio com todos os serviços oferecidos por um órgão do Governo ao cidadão, a empresas ou mesmo a outros órgãos do Governo.

O que deve ser descrito para cada serviço é definido no parágrafo seguinte:

§ 2º A Carta de Serviços ao Usuário deverá trazer informações claras e precisas em relação a cada um dos serviços prestados, apresentando no mínimo:

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.

Além das informações mínimas identificadas para cada serviço prestado pelo órgão, a Lei 13.460/2017 estabelece que o órgão deva detalhar os compromissos e padrões de qualidade do atendimento assumidos, relativos, no mínimo, aos seguintes aspectos, conforme o § 3º:

- 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.

Percebe-se a importância da Carta de Serviços para o cidadão como um instrumento para obter informações claras, precisas e seguras a respeito de serviços do Governo.

A Carta de Serviços permite que um serviço público oferecido por um órgão seja conhecido pela sociedade.

Da mesma forma, a Carta de Serviços é um instrumento para que o usuário reivindique seus direitos, baseado no conhecimento dos serviços e padrões de qualidade estabelecidos pelos órgãos. Com base nessa perspectiva, podemos também destacar que a Carta de Serviços é um instrumento de transparência para a Administração Pública, melhorando a gestão das informações e procedimentos sobre os serviços.

Dessa forma, podem-se relacionar três funções básicas da Carta de Serviços:

Quadro 1 - Principais funções da Carta de Serviços

Informação	A Carta de Serviços é um instrumento de informação, ao permitir que a sociedade conheça os serviços prestados pelas entidades públicas a ela ou a parcelas dela.
Compromisso	Ao declarar seus serviços e estabelecer padrões de qualidade, a Carta de Serviços representa um compromisso da entidade com a sociedade, aumentando a legitimidade e confiança de suas ações e permitindo ao cidadão conhecer e reivindicar seus direitos.
Melhoria da Gestão	Ao estabelecer padrões, monitorar e avaliar o resultado dos serviços, a Carta de Serviços se insere na ótica da gestão por resultados e contribui para aumentar a eficácia e eficiência das ações da Administração Pública.

Fonte: Adaptado de ENAPE (2019)

2. Aspectos gerais da Lei Federal 13.460/2017

Como vimos, a Carta de Serviços ao Usuário é um elemento contido na Lei Federal 13.460/2017; nesse sentido, é importante entender o contexto maior em que a Carta de Serviços está inserida e seus relacionamentos com outros elementos da Lei, de forma a entendermos a importância do tema numa visão geral e mais abrangente.

Assim, este capítulo tem como finalidade passar, de forma breve, pelos principais itens da Lei 13.460/2017, que tenham relacionamento com a Carta de Serviços e que serão detalhados posteriormente neste documento.

A Lei Federal 13.460/2017, conhecida como **Lei de Defesa do Usuário de Serviços Públicos**, foi instituída para regulamentar o § 3º do art. 37 da Constituição Federal de 1988, através do art. 27 da emenda constitucional Nº 19 de 1998.

Abaixo se apresentam itens da emenda constitucional Nº 19 de 1998, que foram fundamentos para a elaboração da Lei.

Art. 3º [...]

§ 3º A lei disciplinará as formas de participação do usuário na administração pública direta e indireta, regulando especialmente:

I - as reclamações relativas à prestação dos serviços públicos em geral, asseguradas a manutenção de serviços de atendimento ao usuário e a avaliação periódica, externa e interna, da qualidade dos serviços;

II - o acesso dos usuários a registros administrativos e a informações sobre atos de governo, observado o disposto no art. 5º, X e XXXIII;

[...]

Art. 27. O Congresso Nacional, dentro de cento e vinte dias da promulgação desta Emenda, elaborará **lei de defesa do usuário de serviços públicos**.

Outro aspecto importante da Lei 13.460/2017 é a sua abrangência e aplicabilidade. Conforme consta no § 1º **“O disposto nesta Lei aplica-se à administração pública direta e indireta da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios”**.

2.1 Diretrizes para adequada prestação de serviços

A Lei 13.460/2017, em seu art. 5º, estabelece um conjunto de diretrizes que devem ser observadas pelos prestadores de serviços e agentes públicos com a finalidade de assegurar ao cidadão o direito à adequada prestação do serviço.

Dentre essas diretrizes, algumas são básicas, como respeito, acessibilidade, ética, cortesia no atendimento aos usuários, atendimento por ordem de chegada, igualdade no tratamento aos usuários, vedado qualquer tipo de discriminação, entre outras.

No contexto da elaboração da carta de serviços, merecem destaque as diretrizes: **definição, publicidade e observância de horários e normas compatíveis com o bom atendimento ao usuário, utilização de linguagem simples e compreensível, evitando o uso de siglas, jargões e estrangeirismos**.

Neste curso, vamos abordar, entre outros aspectos, a utilização de linguagem simples na elaboração da Carta de Serviços.

2.2 Direitos e deveres dos usuários dos serviços públicos

Nos artigos 6º e 8º, a Lei nº 13.460/2017 assegura **direitos** e estabelece deveres aos usuários de serviços públicos. Entre os direitos, são apresentados: participação no acompanhamento da prestação e na avaliação dos serviços; obtenção e utilização dos serviços com liberdade de escolha entre os meios oferecidos e sem discriminação; obtenção de informações precisas e de fácil acesso nos locais de prestação do serviço, assim como sua disponibilização na internet;

- a) horário de funcionamento das unidades administrativas;
- b) serviços prestados pelo órgão ou entidade, sua localização exata e a indicação do setor responsável pelo atendimento ao público;
- c) acesso ao agente público ou ao órgão encarregado de receber manifestações;
- d) situação da tramitação dos processos administrativos em que figure como interessado; e) valor das taxas e tarifas cobradas pela prestação dos serviços, contendo informações para a compreensão exata da extensão do serviço prestado.
- e) valor das taxas e tarifas cobradas pela prestação dos serviços, contendo informações para a compreensão exata da extensão do serviço prestado.

Esse último item será abordado mais adiante na elaboração de serviços.

Com relação aos **deveres** dos usuários, são elencadas: utilizar adequadamente os serviços, procedendo com urbanidade e boa-fé; conceder as informações pertinentes ao serviço prestado quando solicitadas e preservar as condições dos bens públicos.

2.3 Ouvidorias

A Lei 13.460/2017 traz um capítulo específico para tratar as Ouvidorias. O capítulo IV no art. 13º estabelece atribuições precípua, sem prejuízo de outras em regulamento específico, sendo:

- I - promover a participação do usuário na administração pública, em cooperação com outras entidades de defesa do usuário;
- II - acompanhar a prestação dos serviços, visando garantir a sua efetividade;
- III - propor aperfeiçoamentos na prestação dos serviços;
- IV - auxiliar na prevenção e correção dos atos e procedimentos incompatíveis com os princípios estabelecidos nesta Lei;
- V - propor a adoção de medidas para a defesa dos direitos do usuário, em observância às determinações desta Lei;
- VI - receber, analisar e encaminhar às autoridades competentes as

manifestações, acompanhando o tratamento e a efetiva conclusão das manifestações de usuário perante órgão ou entidade a que se vincula; e

VII - promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e o órgão ou a entidade pública, sem prejuízo de outros órgãos competentes.

O art. 14º trouxe como dever das Ouvidorias a elaboração anual de relatório de gestão, com o objetivo de apontar falhas e sugerir melhorias na prestação dos serviços públicos. O capítulo finaliza no seu art. 17º, salientando que “Atos normativos específicos de cada Poder e esfera de Governo disporão sobre a organização e o funcionamento de suas Ouvidorias”.

2.4 Avaliação de serviços públicos

Avaliação de serviços é o tema tratado na Lei nº 13.460/2017, no seu art. 23, em que determina que os órgãos e as entidades públicas devam avaliar os serviços prestados sob os 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.

Do ponto de vista da Carta de Serviços ao Usuário, verifica-se aqui a importância de uma boa elaboração, de forma clara, completa e transparente, dos serviços e compromissos de qualidade estabelecidos pelo órgão perante os usuários dos seus serviços.

2.5 Regulamentação estadual para a Lei Federal 13.460/2017

Conforme mencionado anteriormente, a Lei 13.460/2017 tem sua aplicabilidade para a União, os Estados, o Distrito Federal e os municípios, conforme texto do § 1º do art. 1º.

A regulamentação para o Governo do Estado de Pernambuco se materializou por meio da Lei Estadual Nº16. 420/2018, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos

do usuário dos serviços públicos da administração pública estadual.

Para regulamentar essa Lei, foi elaborado o Decreto Estadual Nº 48.659/2020. A seguir serão abordados os principais itens desses instrumentos regulatórios em Pernambuco no que se refere à Carta de Serviços ao Usuário.

2.5.1. Lei Estadual 16.420/2018 e a Carta de Serviços ao Usuário

Sobre a Carta de Serviços ao Usuário, a Lei Estadual contempla os mesmos itens da Lei Federal, que orientam a sua elaboração, critérios de qualidade e divulgação. Abaixo os principais itens contemplados no Art. 7º e parágrafos.

Aplicabilidade e abrangência:

Art. 7º “Cada órgão e entidade da administração pública estadual disponibilizará Carta de Serviços aos Usuários”.

Conteúdo das cartas:

Art. 7º

[...]

§ 2º A Carta de Serviços aos Usuários deverá conter informações claras e precisas em relação a cada um dos serviços prestados, apresentando, no mínimo, informações relacionadas a:

I - os serviços oferecidos;

II - os requisitos, os documentos e as informações necessárias para acesso ao serviço;

III - principais etapas para processamento do serviço;

IV - previsão do prazo máximo para a prestação do serviço;

V - locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço; e

VI - forma de prestação do serviço.

Compromissos e padrões de qualidade:

§ 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 - prioridade no 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.

Atualização e divulgação:

§ 4º A Carta de Serviços ao Usuário será objeto de atualização periódica e de permanente divulgação, inclusive mediante publicação em sítio eletrônico do órgão ou entidade na internet.

A Carta de Serviços também aparece no capítulo III – Das ouvidorias, no que diz respeito às atribuições da ouvidoria, conforme Art. 15º inciso VIII.

Art. 15. As ouvidorias de cada órgão ou entidade terão como atribuições:

[...]

VIII - contribuir para a elaboração da Carta de Serviços do órgão ou entidade e supervisionar sua revisão;

2.5.2 Decreto Estadual Nº 48.659/2020 e a Carta de Serviços ao Usuário

A Lei Estadual 16.420/2018 foi regulamentada através do Decreto Estadual Nº 48.659/2020, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública estadual.

O Decreto 48.659/2020 reservou o capítulo III para a Carta de Serviços, que, entre outras novidades, incluiu itens para garantir a sua atualização, disponibilização e divulgação das Cartas de Serviços e também instituiu um portal para acesso do cidadão às cartas de serviços dos órgãos.

Sobre a obrigatoriedade: **Art. 4º Os órgãos e entidades indicados no parágrafo único do art. 1º devem elaborar a Carta de Serviços ao Usuário na forma prevista no art. 7º da Lei nº 16.420, de 2018.**

Sobre atualização das Cartas de Serviços, estas deverão ser divulgadas permanentemente no sítio eletrônico do órgão responsável pelos serviços e deverão ser sempre atualizadas. De acordo com o parágrafo a seguir: **“A Carta de Serviços a que se refere o caput será divulgada permanentemente no sítio eletrônico do órgão ou da entidade e será atualizada sempre que houver mudança na forma da prestação dos serviços”.**

O decreto traz uma inovação no seu art. 5º para reforçar a divulgação das cartas de serviços, que é a criação do Portal do Cidadão do Governo de Pernambuco, com o objetivo de ser o canal único para o acesso do cidadão às cartas de serviços. O portal reunirá em um só local os serviços de todos os órgãos, possibilitando, dessa forma, ao cidadão obter informações claras e seguras sobre os serviços.

“Art. 5º Fica instituído o Portal do Cidadão do Governo de Pernambuco, sítio eletrônico oficial para disponibilização de informações e para o acesso a serviços públicos pelos usuários.”

O § 1º reforça a necessidade de redigir a carta em linguagem clara e acessível e sua disponibilização no Portal do Cidadão.

“§ 1º A Carta de Serviços de que trata o art. 2º deve ser redigida de forma padronizada, em linguagem clara e acessível e disponibilizada ao público no Portal do Cidadão.”

O art. 6º fortalece, ainda mais, a necessidade da constante atualização da Carta de Serviços pelas entidades e órgãos do Governo, de forma que esta reflita a situação atual dos serviços, os documentos necessários, necessidade de pagamento e valor das taxas, locais e formas de acesso aos serviços.

O art. 6º reforça também a importância do portal do Cidadão como canal único para o cidadão acessar os serviços do Governo.

Art. 6º É vedado solicitar ao usuário do serviço público o cumprimento de requisitos, a apresentação de documentos e de informações e a observância de procedimentos não previstos na Carta de Serviços ou no Portal do Cidadão do Governo de Pernambuco.

§ 1º A criação ou a alteração de requisitos, documentos, informações e procedimentos de observância obrigatória pelo usuário **será precedida de atualização na Carta de Serviços**, conforme o disposto no parágrafo único do art. 4º.

§ 2º A disponibilização de informações sobre serviços públicos nos portais institucionais próprios dos órgãos e das entidades da administração pública estadual **não dispensa a atualização, de forma concomitante, do Portal do Cidadão.**

3. Passo a passo para a elaboração da Carta de Serviços

Após conhecer a regulamentação envolvida na Carta de Serviços ao Usuário, vamos iniciar um passo a passo de como elaborar essa Carta de Serviços. Esse passo a passo é uma compilação e síntese de boas práticas e de metodologias utilizadas pelo Ministério da Economia e por outros Estados do Brasil e da experiência obtida em treinamentos e acompanhamentos da elaboração desse documento em órgãos e entidades Governamentais.

Esse passo a passo visa apoiar as respostas a algumas perguntas que surgem quando os órgãos iniciam o processo de elaboração da Carta de Serviços: Quais serviços devem constar na Carta de Serviços? Quais são os serviços do meu órgão? O que devo colocar na Carta de Serviços? Como devo descrever os serviços? Quais ferramentas posso utilizar?

3.1 Identificando os serviços de atendimento ao cidadão

Vamos iniciar retornando ao conceito e objetivo da Carta de Serviços ao Usuário, já trabalhados anteriormente.

Quadro 2 - Objetivo da Carta de Serviços

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.

Fonte: Lei 13.460/2017

Quadro 3- Conteúdo da Carta de Serviços

A Carta de Serviços ao Usuário deverá trazer informações claras e precisas em relação a cada um dos serviços prestados pelos órgãos ou entidades do Governo.

Fonte: Lei 13.460/2017

O primeiro passo, o principal, é identificar os serviços que o órgão oferece para o usuário, seja ele um cidadão ou uma empresa.

Em muitos casos, isso pode não ser uma tarefa tão simples de se responder ou de identificar facilmente. Pode ser necessário o envolvimento de várias áreas ou departamentos, o que pode aumentar o esforço, a depender do tamanho do órgão e sua capilaridade no Estado.

Abaixo estão algumas ações para auxiliar essa atividade. Vale destacar que essas ações, mesmo sequenciadas, podem ser realizadas de forma intercalada e iterativa.

1. Elabore uma relação de todas as atividades realizadas pelo seu órgão;
2. Identifique quais delas **são** serviços públicos de prestação ao usuário e quais **não** são;
3. Identifique o passo a passo necessário para a realização de cada serviço encontrado, desde a solicitação inicial até a entrega ao usuário;
4. Identifique quais são os requisitos e as exigências necessárias que o cidadão precisa ter para acessar e obter o serviço;
5. Identifique os padrões de qualidade no atendimento.

1. Elabore uma relação de todas as atividades realizadas pela sua instituição

Para elaborar essa relação, possivelmente será necessário o envolvimento de várias áreas do órgão, para que seja realizado esse levantamento. Uma sugestão é criar um grupo de trabalho no órgão para realizar a coordenação desse trabalho, formando um grupo multidisciplinar que conheça bem a estrutura do órgão.

Elabore uma lista com o nome do serviço, a área, nome e contatos do responsável, o que será útil para as fases seguintes.

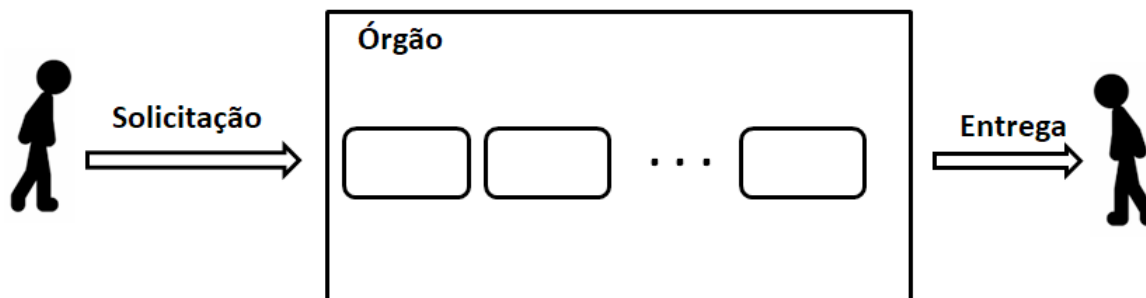
2. Identifique quais dessas atividades são serviços públicos de prestação ao cidadão e quais não são

Com a lista elaborada, a próxima ação é verificar quais **são os serviços** prestados ao cidadão. É possível e normal acontecer que algumas das atividades levantadas não sejam serviços, podendo ser outra atividade, como exemplo: etapas de um serviço, e não o serviço necessariamente. O texto abaixo traz dicas e um *checklist* para auxiliar nessa identificação:

O serviço público de atendimento ao cidadão deve ser identificado com base nas interações que o usuário realiza com o órgão por meio da solicitação de um direito ou de cumprimento de um dever.

De uma forma **bem resumida**, um serviço começa com uma interação inicial, em que um usuário solicita um direito ou cumprimento de um dever. Normalmente, nessa solicitação, o usuário deverá levar um rol de requisitos (documentos, taxas, cópias, certidões etc.). A partir dessa solicitação, interação inicial, o órgão realizará um conjunto de ações internas, podendo ter outras interações com o usuário para, ao final, entregar um produto ou serviço ao cidadão, ou a depender, uma resposta que não foi possível a realização do serviço. A Figura 2 ilustra esse processo.

Figura 2 - Ilustração resumida de atendimento ao cidadão



Fonte: Elaboração própria

O processo de prestação de um serviço pode variar bastante, de acordo com sua natureza, forma de atendimento, objetivos, público, resultados, no entanto a prestação de serviços tem características comuns. **A identificação de um serviço deverá considerar alguns critérios básicos descritos abaixo:**

- a) **Interação do usuário:** O serviço só pode ser prestado com a colaboração do usuário. É o usuário que vai solicitar a emissão de um documento ou enviar um documento para cumprir algum dever com o Estado, requisitar um exame etc.;
- b) **Usuário externo ao órgão:** O serviço deve ser uma atividade finalística do órgão, que atenda a uma parcela direta da população e não, somente à máquina pública ou ao próprio órgão, atividades de apoio;
- c) **Serviço como um todo e não parte dele:** O serviço deve ser considerado como um todo, ponta a ponta, desde o início com o objetivo do usuário, através de uma solicitação, requisição etc. até o término com a entrega do serviço ou produto ao usuário, ou mesmo uma resposta que não pode obter o serviço. É importante ressaltar que uma etapa do serviço não pode ser confundida com o serviço como um todo;
- d) **Processo padrão:** O serviço tem um “passo a passo” básico para a sua realização, com definições claras de cada “passo”, que o usuário deve realizar para obter o produto ou resposta do serviço. O número de etapas pode variar bastante, de acordo com as

particularidades de cada serviço, mas, no mínimo, duas etapas sempre existirão: a requisição/solicitação do serviço e a entrega deste;

e) Personalização/Individualização: É um serviço em que cada usuário recebe o serviço por uma instância própria, particular, e não de forma generalizada, como ocorre com o policiamento, por exemplo: ele atende a cada usuário de forma individualizada, quando este necessita do serviço, com cada instância personalizada para um usuário.

Importante: Alguns serviços possuem atividades ou etapas realizadas por órgãos diferentes. O órgão responsável pelo serviço é aquele que tem a competência, muitas vezes determinadas por decretos ou leis, para determinar as regras de prestação do serviço (quem pode obtê-lo, quais os documentos necessários, as etapas que precisam ser cumpridas etc.). Esse órgão é quem deve incluir o serviço na sua Carta.

Um serviço de atendimento ao cidadão **NÃO** pode ser confundido com:

a) Etapas para a realização de um serviço que normalmente são cadastradas equivocadamente como serviços: Exemplos: agendamento do serviço, retirar/receber documentos, consultas de situação/andamento do serviço, retirar/receber licenças;

b) Um Programa de Governo: Programas de Governo são normalmente um conjunto de ações coordenadas, definidas por um governo, com a finalidade de alcançar um objetivo ou resolver um problema específico. Um programa de governo pode conter, entre suas ações, a prestação de um ou mais serviços públicos, mas o programa não é, em si, um serviço público, tendo em vista não ser um processo suficiente para garantir um direito ou o cumprimento de um dever, e tampouco ter um beneficiário final (suas ações podem ter beneficiários finais, o programa em si não).

O Expresso Cidadão é um Programa de Governo e não um serviço. Alguns dos serviços associados a esse Programa são: Emitir Carteira de Identidade, Emitir Carteira de Trabalho, Emissão da Carteira de Habilitação, entre outros;

c) Sistemas ou sites: não serviços, são ferramentas/instrumento para apoiar a prestação de algum serviço;

d) Uma área/departamento/setor do órgão: não serviços. Exemplo: o órgão responsável por emitir o RG é o IITB - Instituto de Identificação Tavares Buril. O serviço, no entanto, não é o Instituto de Identificação Tavares Buril, e sim, Obter a Carteira de Identidade ou Emitir a Carteira de Identidade;

e) **Bibliotecas**, acervos bibliográficos, consultas públicas, acervos documentais e legislações dos órgãos **que não possuem este serviço como atividade fim** não devem ser cadastrados como serviços. Esses itens possuem caráter informacional, assim como o portal institucional de cada órgão;

f) **Protocolo**: não é um serviço prestado pelo órgão, e sim um canal de prestação presencial para obter ou dar entrada em serviços.

3. Identifique o passo a passo de cada serviço encontrado, desde a solicitação inicial até a entrega

Uma vez identificados os serviços de prestação de atendimento ao cidadão do órgão, o passo seguinte é levantar o passo a passo, as fases obrigatórias do serviço em que há contato entre o usuário e o órgão, sendo necessária alguma ação do usuário ou feita alguma entrega a ele.

O número de etapas pode variar bastante, de acordo com as particularidades de cada serviço, mas, no mínimo, duas etapas sempre existirão: a requisição/solicitação do serviço e a entrega deste.

Identifique cada frase, usando: **Verbo no Infinitivo + Objeto**.

Ex.:

1. Solicitar a isenção da taxa de inscrição;
2. Fazer a inscrição;
3. Pagar a taxa de inscrição;
4. Acessar o Cartão de Confirmação da Inscrição;
5. Fazer a prova;
6. Consultar o resultado.

4. Identifique quais são os requisitos e as exigências necessárias que o cidadão precisa ter para obter o serviço

A identificação correta desses requisitos e exigências é de suma importância para o cidadão. Muitas vezes, o cidadão se dirige a um órgão para ser atendido e, por não saber as informações completas (documentos, taxas, cópias, comprovantes), ele deixa de ser atendido, tendo que retornar, em outro momento, com a documentação necessária, acarretando ao cidadão frustração, perda de tempo e dinheiro.

Para evitar essa situação, o levantamento detalhado e completo das exigências necessárias para o cidadão é fundamental. Dessa forma, identifique:

Qual o público-alvo do serviço. Cidadão ou empresas. Especifique e detalhe o público-alvo do serviço. É o grupo para o qual o serviço foi direcionado. Serviços podem ter públicos-alvo bem específicos. Ex.: Serviço para estudante do ensino médio, para familiares de cidadão em regime de reclusão, para PCD (pessoas com deficiência), etc.

a) Quais são as documentações necessárias: Deixe claro, quando for necessário levar a cópia e original de documentos. Identifique se existe diferenciação da documentação, a depender da nacionalidade ou estado civil do cidadão.

b) Se o serviço é gratuito, qual o valor da taxa para os serviços que precisam de pagamento prévio; identifique se existe diferenciação das taxas para segmentos da sociedade, ou faixa etária; identifique se existe gratuidade e qual as condições necessárias;

c) Identifique as formas e os locais de acesso (presencial, digital, telefone). Para os atendimentos presenciais, levante o endereço completo dos locais de atendimento e os horários disponíveis.

d) Qual o tempo estimado para o cidadão obter o serviço.

Importante: Algumas das exigências/requisitos podem acontecer em etapas específicas.

3.2 Estabelecendo os padrões de qualidade do atendimento

Além das informações levantadas para cada serviço, a Lei 13.460/2017 estabelece a necessidade de detalhar os compromissos e padrões de qualidade do atendimento.

Quadro 4 - Padrões de qualidade

Padrões de qualidade são compromissos que a instituição assume com o seu público-alvo, assegurando que prestará o serviço, no mínimo, nos padrões apresentados.

Fonte: Enap (2019)

Os padrões de qualidade podem envolver medidas que o órgão estabelece com o objetivo de garantir a eficiência e eficácia na prestação do serviço como também conforto para os usuários.

Abaixo, apresenta-se a lista de requisitos mínimos determinados pela Lei 13.460/2017:

a) prioridade no atendimento;

b) previsão de tempo de espera para atendimento;

c) mecanismos de comunicação com os usuários;

d) procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários;

e) mecanismos de consulta, por parte dos usuários, acerca do andamento do serviço solicitado e de eventual manifestação.

Importante destacar que os padrões de qualidade sejam revistos e atualizados constantemente, a fim de verificar se estão sendo seguidos. Da mesma forma, é importante a implantação de novas medidas. Com isso, cria-se um ciclo de melhoria contínua na realização do serviço.

3.3 Descrevendo o serviço

A linguagem escrita bem utilizada é essencial para que os serviços públicos sejam informados de forma adequada e compreendidos pelos cidadãos. Quanto mais fácil o cidadão entender as informações sobre um serviço, mais rápido e seguro ele realizará o seu objetivo. Para apoiar a elaboração da descrição dos serviços, adotamos o conceito de Linguagem Simples.

3.3.1 O que é Linguagem Simples

Segundo Heloísa Fischer, especialista em linguagem simples, **“A Linguagem Simples é tradução do termo em inglês *Plain Language* é uma técnica de comunicação e uma causa social”**.

“Como causa social, ela defende que todas as pessoas têm o direito de entender as informações que orientam o cotidiano. Como técnica de comunicação, ela compreende um conjunto de práticas voltadas para elaboração de textos fáceis de ler”.

O quadro 5 reitera o conceito de Linguagem Simples.

Quadro 5 - Definição de linguagem simples

A Linguagem Simples é uma forma de comunicação usada para transmitir informações de maneira simples, objetiva e inclusiva.

Fonte: São Paulo (2020)

Utilizar o conceito da comunicação em Linguagem Simples deve garantir que o público-alvo entenda, com facilidade, o que está sendo comunicado. Dessa forma, o objetivo da Linguagem Simples no contexto de setor público é que o cidadão encontre facilmente a informação que procura, compreenda o que encontrou e então consiga usar essa informação para o seu propósito. Para isso, textos em Linguagem Simples apresentam **ideias, palavras, frases e estrutura de forma organizada**.

Importante destacar que a Lei 13.460/2017 orienta a utilização da Linguagem Simples no Art. 5º sobre diretrizes no atendimento ao cidadão, já abordado neste documento.

Art. 5º O usuário de serviço público tem direito à adequada prestação dos serviços, devendo os agentes públicos e prestadores de serviços públicos observar as seguintes diretrizes:

XIV - utilização de linguagem simples e compreensível, evitando o uso de siglas, jargões e estrangeirismos;

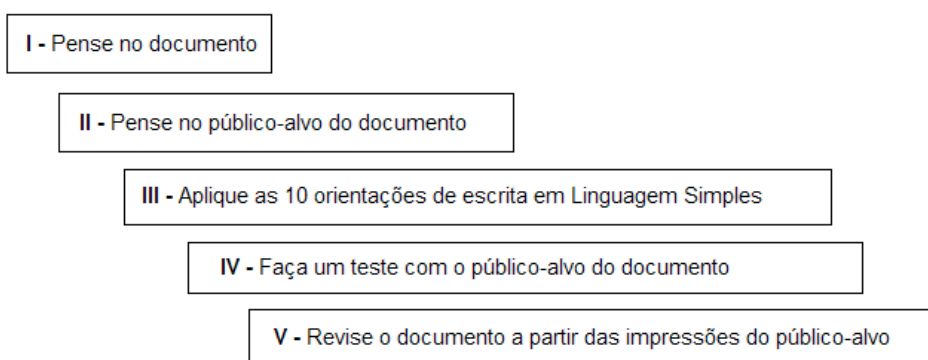
3.3.2 Como escrever em Linguagem Simples

Dada a importância do tema e a necessidade de uma comunicação eficiente com o cidadão, algumas iniciativas de Linguagem Simples no setor público já estão em andamento, como:

- Projeto Íris - Laboratório de Inovação e Dados do Governo do Ceará;
- Projeto Linguagem Simples: Reescrita de textos do Portal gov.br da Secretaria de Governo Digital do Governo Federal;
- Prefeitura da cidade de São Paulo. (011).lab - Laboratório de Inovação em Governo.

Utilizaremos como referência para este curso o método que o **(011).lab - laboratório de inovação em governo da Prefeitura de São Paulo** emprega para simplificar a linguagem. Esse método consiste de 5 etapas descritas na figura 3 a seguir:

Figura 3 - Metodologia de escrita em Linguagem Simples



Fonte: Adaptação de São Paulo (2020)

I - Pense no documento

Antes de começar a escrever o texto, é importante entender o contexto desse documento. Onde ele está inserido, qual o seu propósito. Para isso, quatro perguntas podem ajudar nesse entendimento: Por quê? Para quê? O quê? Como?

Como o foco deste curso é a elaboração da Carta de Serviços, algumas respostas desse primeiro passo podem ser recuperadas das leis:

a) Por quê?

- Os serviços do Governo devem ser fáceis de acessar; o governo precisa deixar claro para as pessoas como acessar os serviços; a lei exige que esse documento seja elaborado.

b) Para quê?

A Carta de Serviços existe para: (Do ponto de vista de quem elabora o documento)

- Explicar um serviço público para a população; explicar como as pessoas podem ter acesso a ele e como solicitá-lo.

Após ler a Carta de Serviço, a pessoa deve ser capaz de: (Do ponto de vista de quem vai ler o documento)

- Entender os documentos necessários para solicitar o serviço;
- Entender quando e como pode solicitar o serviço;

c) O quê?

Por exemplo: a principal informação que deve estar na Carta de Serviço são as etapas para a pessoa solicitar um serviço.

Com essas etapas bem descritas e compreensíveis, ela será capaz de realizar a ação principal para a qual o documento existe.

II - Pense no público-alvo do documento

Já vimos no capítulo anterior a necessidade de identificação e o detalhamento do público-alvo para qual um serviço foi disponibilizado. Nesse momento, é importante conhecer um pouco mais esse público no sentido de:

- Quem vai ler o documento ou vai ter acesso a ele?
- O que precisa saber ou o que já sabe sobre o assunto?
- Quais as possíveis dificuldades e dúvidas que essa pessoa terá ao acessar? Isso ajuda a pensarem quais informações colocar ou não no documento.

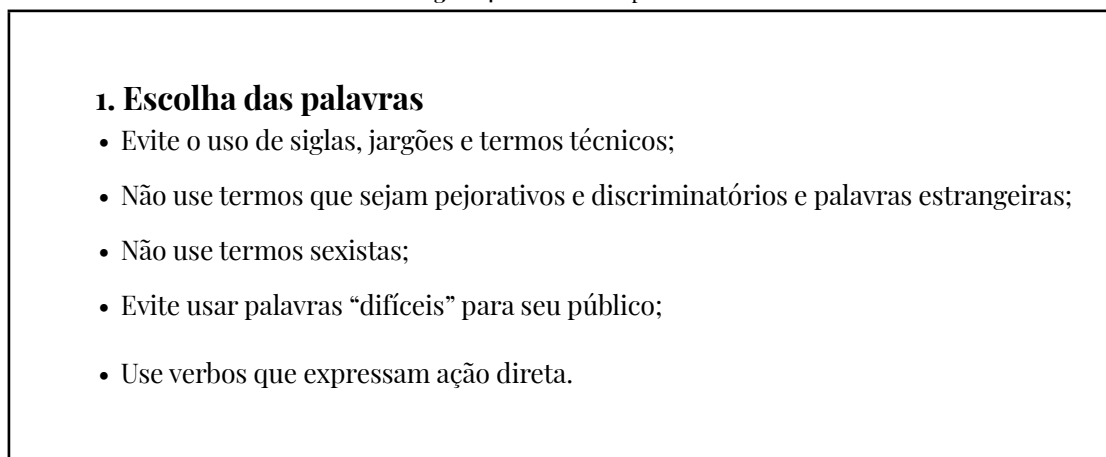
Uma dica para um serviço que tenha um público-alvo muito diversificado é elaborar para o grupo de pessoas que terão maior dificuldade de compreensão.

III - Aplique as 10 orientações de escrita em Linguagem Simples

Nesta etapa, será apresentado um conjunto de orientações de escrita em Linguagem Simples. São técnicas e práticas para ajudar na **elaboração** e **revisão** do texto. As orientações são reunidas em três grupos, que refletem aspectos do texto do documento.

O primeiro grupo foca na **escolha de palavra** e na importância da escolha de palavras simples e usuais, do conhecimento do cidadão. A figura 4 exibe o conjunto de orientações desse primeiro grupo.

Figura 4 – Escolha das palavras



Fonte: São Paulo (2020)

I. Evite o uso de siglas, jargões e termos técnicos

É comum nos serviços públicos a utilização de siglas para se referenciar a serviços, como: RG, CPF, CRLV, CTPS, CNH etc. ou órgãos: SEFAZ, IITB, TRE, SEPLAG, SCGE etc. **Evite utilizar siglas para descrever serviços.** Quando não for possível evitar o uso de siglas, escreva o significado no primeiro uso e, posteriormente, use somente a sigla.

Os jargões técnicos são termos comuns utilizados por grupo de pessoas, muitas vezes, especialistas em uma determinada área de negócio do Governo. Esse fato não obriga que o usuário do serviço tenha também a mesma familiaridade com o termo. **Substitua, sempre que possível, jargões e termos técnicos por palavras mais popularmente conhecidas.**

II. Não use termos que sejam pejorativos e discriminatórios e palavras estrangeiras

Termos pejorativos são aqueles que expressam ou denotam algo desagradável, sentido torpe, humilhante, ofensivo. Algumas palavras podem denotar sentido pejorativo e/ou discriminatório em uma frase, dessa forma, evite a sua utilização. Palavras, como denegrir, lista negra, judiar, são alguns exemplos que podem estereotipar, de forma negativa, uma parte da população.

Evitar também usar palavras em outros idiomas, isso pode atrapalhar o entendimento do texto.

III. Não use termos sexistas

É quase uma continuação da orientação anterior sobre não usar termos pejorativos e discriminatórios. Como muitos serviços são para um público-alvo formado por homens e mulheres e de forma a tornar mais eficácia possível a comunicação, é importante incluir a pessoa que ler o documento. Nesses casos, o ideal é usar as palavras nos dois gêneros ou o plural indefinido, como “pessoas idosas” no lugar de “idosos”. Dessa forma, garantimos que todas as pessoas sintam-se incluídas na comunicação.

IV. Evite usar palavras “difíceis” para seu público

O termo palavras “difíceis” pode parecer subjetivo, pois pode depender do público-alvo do serviço que está sendo descrito. Isso reforça o conceito já trabalhado anteriormente sobre a importância de conhecer o público-alvo. Sendo um público-alvo bem diversificado, devem-se utilizar palavras que as pessoas com maior dificuldade de compreensão consigam entender. **Dessa forma, evite usar palavras difíceis, desconhecidas ou que não sejam tão usadas no dia a dia do seu público.** Troque por um sinônimo mais usual. Isso garante que seu texto seja mais facilmente compreendido pelo usuário.

V. Use verbos que expressam ação direta

Use verbos que deixem claro a ação a ser executada pelo usuário, como: agende, imprima, faça, use, identifique, preencha etc. Dessa forma, não haverá dúvidas sobre qual ação se espera do usuário.

Alguns textos usam outras palavras para expressar uma ação no lugar do verbo: Faça a identificação do usuário. Perceba que “identificação” é a principal ação da frase.

O segundo grupo de orientações tem como objetivo trabalhar a **estrutura da frase**. A figura 5 exhibe o conjunto de orientações desse grupo.

Figura 5 - Estrutura das frases

2. Estrutura das frases

- Escreva as frases na ordem direta;
- Evite escrever frases com mais de 20 palavras.

Fonte: São Paulo (2020)

VI. Use as frases na ordem direta

A ordem direta das frases segue a estrutura: **Sujeito + Verbo + Complemento**. Usar a ordem direta facilita a transmissão de ideias e informações. Por isso, é recomendável evitar as orações na ordem indireta como também as orações intercaladas.

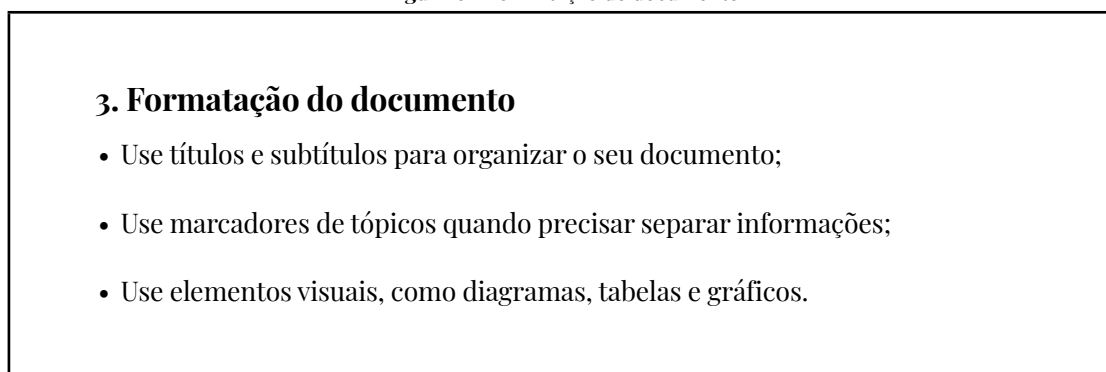
VII. Evite escrever frases com mais de 20 palavras

Escreva frases objetivas, vá direto ao ponto, sem rodeios. Frases longas podem dificultar a compreensão e clareza do texto.

Use sentenças curtas. É uma forma de deixar frases mais objetivas. Quanto maiores suas sentenças, menos inteligíveis elas serão. Retire palavras que não são essenciais e não alteram o sentido da frase.

O terceiro grupo de orientações trabalha aspectos referentes à formatação do documento. Uma boa formatação do texto pode facilitar a compreensão da mensagem e auxiliar o usuário a encontrar as informações mais rapidamente. A figura 6 exibe o conjunto de orientações do grupo.

Figura 6 - Formatação do documento



Fonte: São Paulo (2020)

VIII. Use títulos e subtítulos para organizar o seu documento

A utilização de títulos e subtítulos ajuda a organizar o documento, e isso ajuda ao usuário encontrar o que deseja de forma mais rápida. Use títulos para destacar o assunto principal e subtítulos para dividir o texto em partes menores, de forma a ajudar a compreensão e facilitar a visualização. Assim como os títulos, os subtítulos devem dar a ideia central da parte do texto.

IX. Use marcadores de tópicos quando precisar separar informações

Utilize tópicos para organizar as informações. Exemplo: listas de documentos necessárias para o cidadão levar para um atendimento, passo a passo que o cidadão deve seguir para obter um serviço.

X. Use elementos visuais, como diagramas, tabelas e gráficos

Utilize elementos visuais, como gráficos, tabelas, diagramas, para ilustrar o documento. Além de melhorar a exibição, torna a leitura mais atrativa.

IV - Faça um teste com o público-alvo do documento

Uma vez que o texto foi redigido e revisado com as orientações da Linguagem Simples, o próximo passo é garantir que o público-alvo do serviço entenda o documento. Para fazer essa verificação, é necessário testar o documento com o público-alvo. Essa interação permitirá um retorno real na perspectiva do cidadão.

Para isso, podem ser realizados pesquisa ou questionários, por exemplo.

V - Revise o documento a partir das impressões do público-alvo

Após a realização do teste com o público-alvo, é possível que novas sugestões apareçam. Essas sugestões são importantes para incorporá-las no documento, pois é a visão do seu público. Após alterar o seu texto, faça uma revisão geral, verificando: ortografia e gramática, pontuação, conteúdo, organização das informações e apresentação do documento.

4. Plataforma digital do cidadão e o ambiente para cadastro das Cartas de Serviços

Uma transformação digital está acontecendo em vários setores da economia, em todo o mundo, e o setor público não ficará atrás dessa transformação. A utilização de tecnologia é cada vez maior nos serviços públicos. A Lei Estadual 16.420/2028, no seu capítulo Art. 5º sobre diretrizes na prestação dos serviços públicos, destaca duas orientações nesse aspecto.

Art. 5º A prestação dos serviços públicos observará as seguintes diretrizes:

[...]

XIII - aplicação de soluções tecnológicas que visem simplificar processos e procedimentos de atendimento ao usuário e propiciar melhores condições para o compartilhamento das informações;

XIV - priorização da utilização de plataformas digitais para prestação de serviços que não exijam atendimento presencial;

Ações nesse sentido já vêm sendo realizadas, uma delas foi a criação da plataforma digital governo cidadão. Um conjunto de soluções tecnológicas integradas que a plataforma contempla:

I – Portal do cidadão: Portal único para acesso do cidadão aos serviços do governo;

II – Aplicativo PE-Cidadão: Aplicativo móvel com serviços digitais do Governo do Estado em um mesmo aplicativo e acesso às Cartas de Serviços;

III – Agendamento de serviços: Sistema de agendamento de serviços para os atendimentos presenciais;

IV – Sistema de gestão de fluxo de atendimentos presenciais.

Para padronizar o cadastramento das Cartas de Serviços entre os órgãos e entidades do Governo do Estado, foi desenvolvido um sistema para realizar esse cadastramento. Esse sistema também faz parte da plataforma digital governo cidadão.

4.1 Ambiente para cadastramento dos serviços

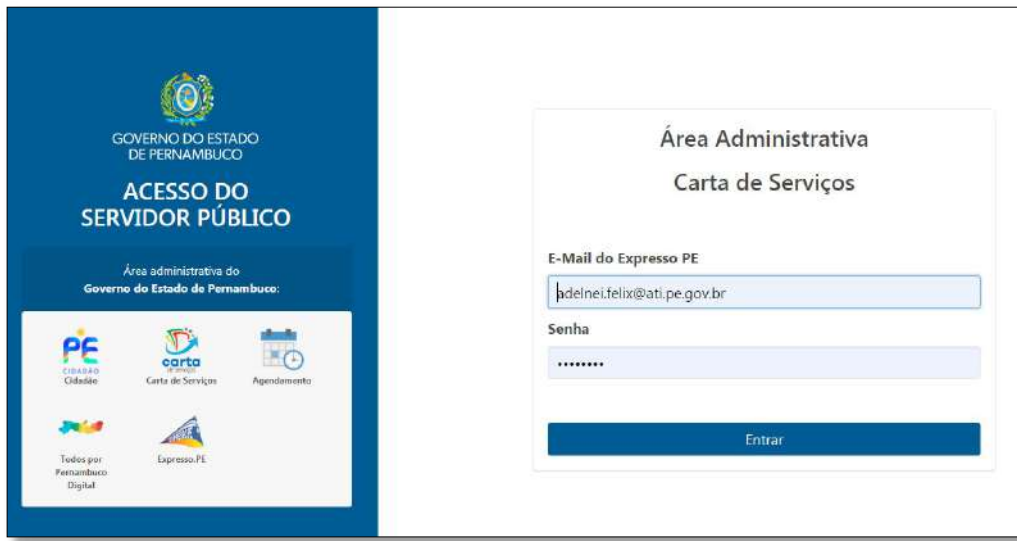
O cadastramento dos serviços no Portal do Cidadão é realizado através do sistema oficial para cadastro da Carta de Serviços. É uma ferramenta disponibilizada para ajudar os representantes dos órgãos a inserirem os dados da Carta de Serviços de forma organizada e direta. O sistema é acessado em: <http://servicos.pe.gov.br>.

Vamos apresentar um guia com o detalhamento de como realizar o cadastro das Cartas de Serviços nesse ambiente.

Após acessar o sistema em: <http://servicos.pe.gov.br>, a aplicação solicita os dados do usuário e senha para acesso, conforme ilustrado na Figura 7.

1. Digitar o *login* e a senha de acesso na tela (os mesmos do e-mail corporativo) – Figura 1
2. Será aberta a tela do menu principal. A Figura 8 apresenta o menu do Sistema.
3. Para sair do Sistema, clicar em **Sair** na tela da Figura 2.

Figura 7 - Acesso ao ambiente para cadastro das Cartas de Serviços



A Figura 8 apresenta a tela principal da aplicação com o menu do lado esquerdo para acesso às funcionalidades do sistema.

Usuários com o perfil Gestor do Órgão têm acesso às funcionalidades, conforme Figura 8. Usuários com o perfil Editor de Serviços têm acesso, apenas, ao cadastro do serviço e à consulta da Carta de Serviços.

Figura 8 - Tela principal do sistema



4.1.1 Cadastrar unidades de atendimento

A unidade de atendimento é o local onde são realizados os atendimentos presenciais ao cidadão. Pode ser um hospital, um posto, uma farmácia, uma delegacia, uma unidade do órgão, a própria sede do órgão, entre outros.

ORIENTAÇÕES

Para encontrar uma nova unidade de atendimento, basta:




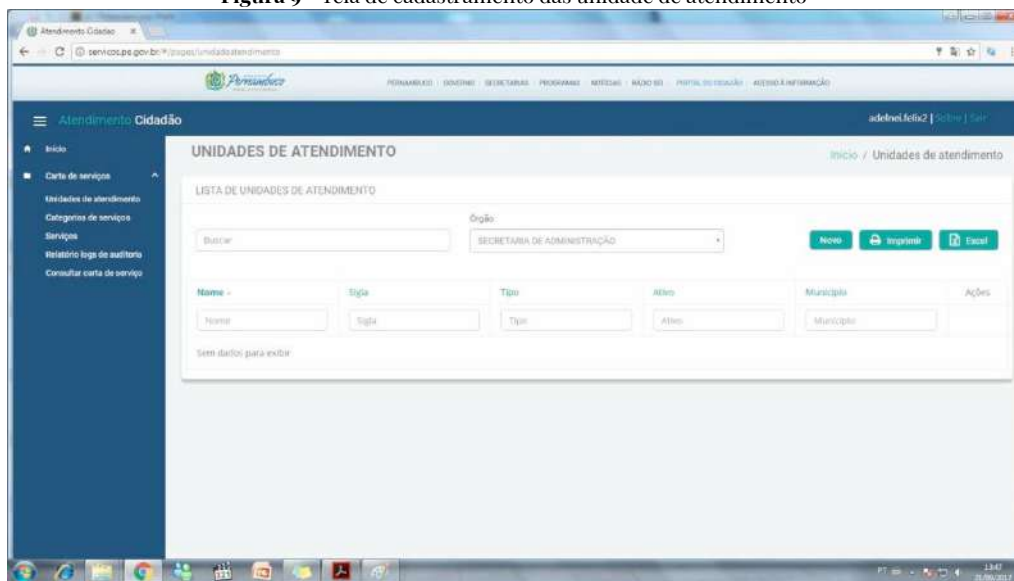
1. Digitar o nome da **unidade de atendimento** desejada no campo de [buscar] – Figura 9.
2. Ao aparecer a unidade desejada, haverá ao seu lado 3 (três) botões:
 -  Editar (destinado a alterar informações cadastradas na unidade de atendimento);
 -  Excluir (destinado a apagar a unidade de atendimento);
 -  Visualizar (destinado a mostrar as informações daquela unidade de atendimento).

Figura 9 – Tela de cadastramento das unidade de atendimento



4.1.2 Cadastrar uma nova unidade de atendimento

ORIENTAÇÕES

1. Clicar no botão – Figura 9.
2. Preencher as informações básicas da [unidade de atendimento](#) – Figura 10.

Figura 10 – Campos para cadastramento da unidade de atendimento



4.1.3 Cadastrar categorias de serviços

A categoria de serviço é uma forma do órgão classificar ou categorizar os seus serviços internamente. Ex: Serviços de Habilitação, Serviços de Veículos, Serviços de Emissão de Documentos, entre outros.

ORIENTAÇÕES

Para buscar uma nova unidade de atendimento basta:

1. Digitar o nome da [Categoria de serviço](#) desejada no campo de busca – Figura 7.
2. Ao aparecer a categoria desejada, haverá ao seu lado 3 (três) botões:




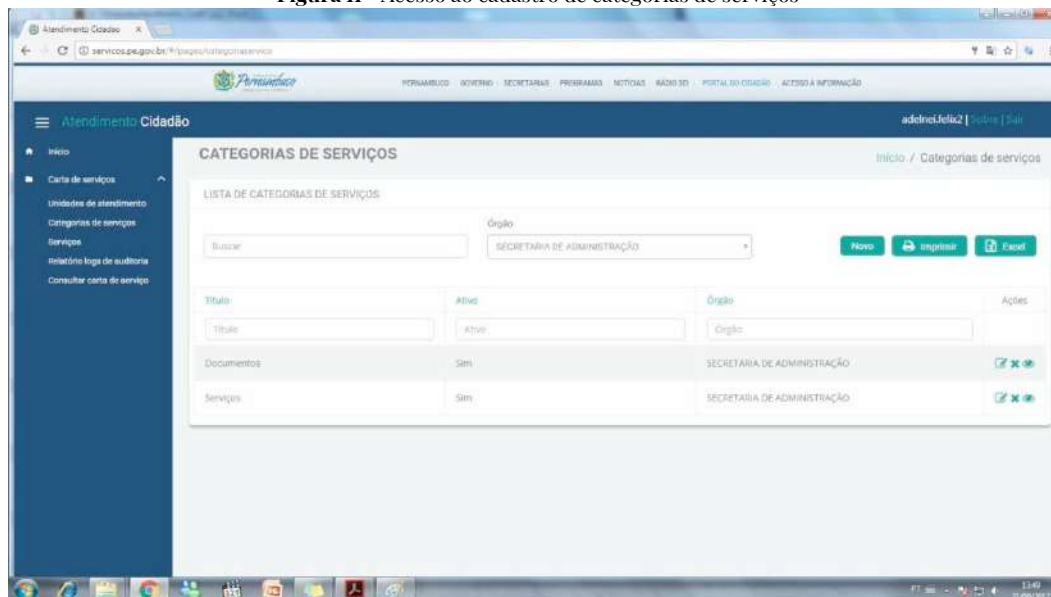
-  Editar (destinado a alterar informações cadastradas na categoria de serviço);
-  Excluir (destinado a apagar a categoria de serviço);
-  Visualizar (destinado a mostrar as informações daquela categoria de serviço).

Figura 11 - Acesso ao cadastro de categorias de serviços

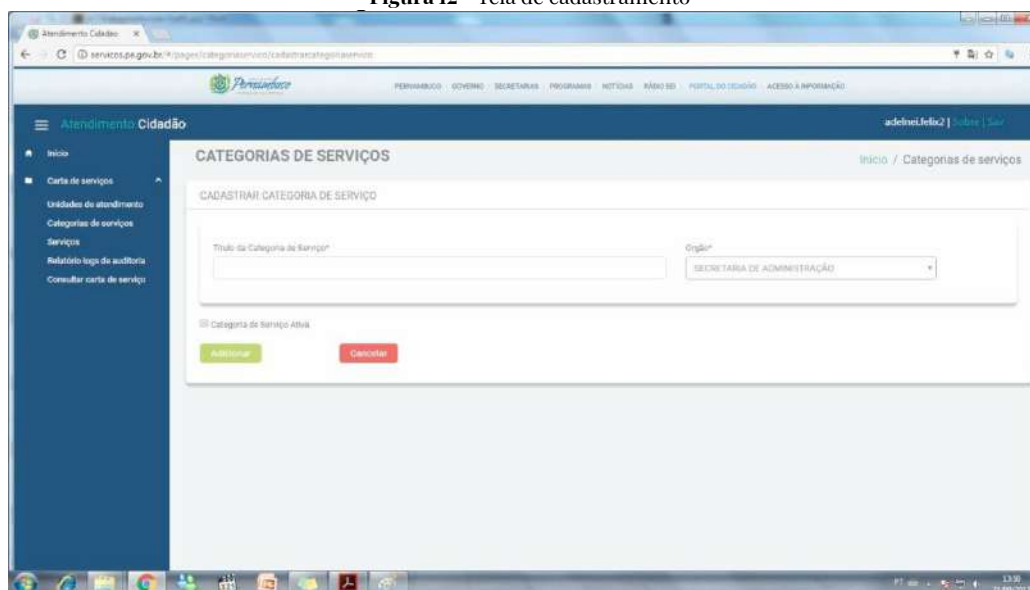


4.1.4 Cadastrar nova categoria de serviço

ORIENTAÇÕES

1. Clicar no botão **Novo** – Figura 11
2. Preencher o título da **categoria de serviço** – Figura 12.
3. Clicar no espaço **CATEGORIA DE SERVIÇO ATIVA** – Figura 12.
4. Clicar no botão **ADICIONAR** – Figura 12.

Figura 12 - Tela de cadastramento



4.1.5 Cadastrar serviços

Observação:

Essa funcionalidade só pode ser utilizada após o cadastro das categorias de serviços e das unidades de atendimento, pois se utiliza dessas informações em seu cadastro.

ORIENTAÇÕES

Para buscar um serviço atendimento, basta:

Digitar o nome do **Serviço** desejado no campo de busca – Figura 13.

Ao aparecer a categoria desejada, haverá ao seu lado 3 (três) botões:




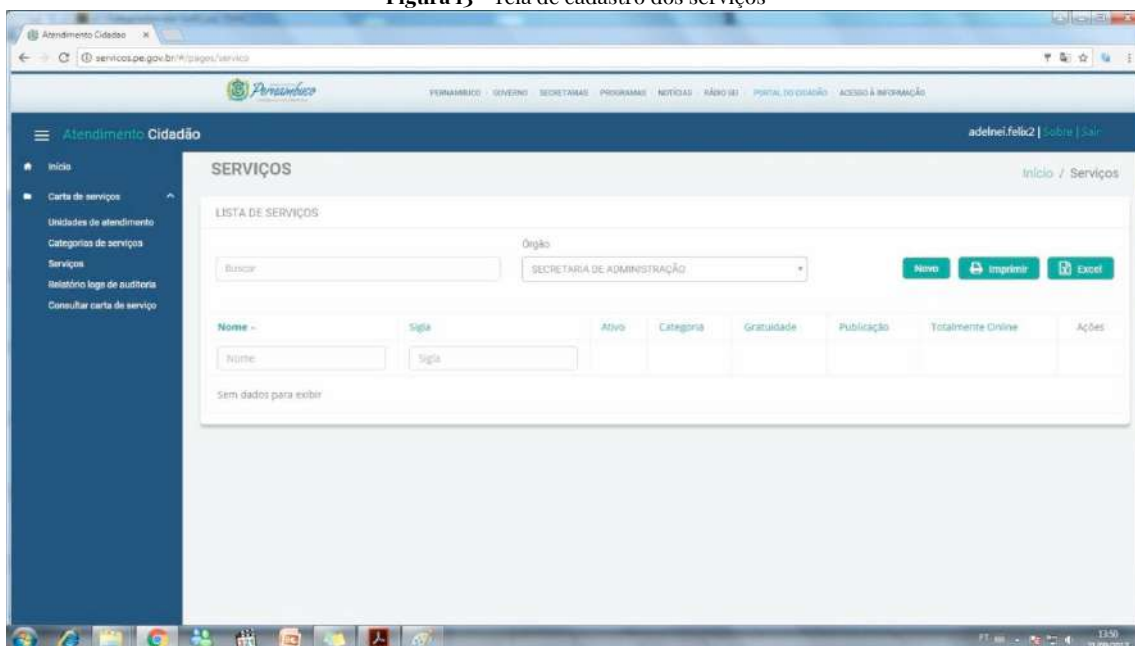
-  Editar (destinado a alterar informações cadastradas no serviço);
-  Excluir (destinado a apagar o serviço);
-  Visualizar (destinado a mostrar as informações daquele serviço).

Figura 13 - Tela de cadastro dos serviços



4.1.6 Orientações para o preenchimento dos campos

Os campos indicados por * (asterisco) são de preenchimento obrigatório.

1. Nome do serviço*

- I. Recomenda-se começar com um verbo de ação no infinitivo, indicando qual é a ação desejada para o serviço. Exemplos: obter, manter, renovar, declarar, cancelar, registrar etc.;
- II. Recomenda-se que o campo possua entre 20 e 65 letras (incluindo espaços). Essa sugestão é dada para se manter um padrão visual sempre que o serviço estiver em destaque na página principal do Portal do Cidadão;

III. Recomenda-se que o campo não tenha nome muito parecido com outros serviços do portal, pois pode confundir o cidadão no resultado da busca do Portal. Exemplos: emitir Carteira de Identidade, emitir Carteira de Trabalho;

IV. O nome do serviço não deve ser genérico, deve ser claro e bem descrito. Ao invés de “Identidade”, deve-se utilizar algo como “Emitir Carteira de Identidade”.

2. Sigla do serviço

I. A sigla deve ter relação com o Nome do Serviço, podendo ser uma abreviação deste. Exemplo: Para o serviço que emite a Carteira Nacional de Habilitação, a sigla cadastrada pode ser CNH.

3. Categoria do Serviço*

Uma classificação interna do serviço dentro do órgão. Alguns órgãos criam categorias para os seus serviços como forma de organização. Ex.: Serviços de habilitação e serviços de veículos, serviços de licenciamento e de documentos.

4. Serviço gratuito

Campo que, uma vez marcado, informa que o serviço não tem custo para o cidadão.

5. Serviço publicado

Campo que informa, caso esteja marcado, que o serviço está disponível no Portal do Cidadão. Apenas usuários com perfil de Gestores da Carta têm permissão para alterar esse campo.

6. Descrição*

Deve conter uma breve descrição do serviço e do resultado, que será entregue ao usuário em termos de benefícios adquiridos, direitos exercidos ou deveres cumpridos.

7. Tempo estimado para entregar o serviço/produto*

I. O tempo estimado deve ser o período desde a solicitação até a conclusão, entrega do serviço/produto para o usuário.

Exemplos:

- até 12 meses;
- entre 15 a 30 dias;
- 6 dias úteis;
- entre 10 e 20 dias para capital e até 40 dias para demais municípios;

- Imediato;
- Não estimado ainda.

II. Recomenda-se que haja explicações, caso o tempo varie, dependendo de algumas situações específicas, tais como: local de prestação, período de maior demanda etc.

Exemplo: Informações adicionais ao tempo estimado:

Em alguns períodos do ano, esse prazo pode variar por excesso na procura e/ou aproximação do período de férias.

8. Valor

I. Valor referente a custo/taxa que o cidadão deve pagar para obter o serviço. Esse campo só é editado, caso o campo [**Serviço gratuito**] não tenha sido marcado.

Exemplos:

- Taxa de inscrição R\$ 20,00;
- R\$ 30,00 e gratuito para pessoas acima de 65 anos.

9. Requisitos necessários para o solicitante do serviço*

I. Descrever as exigências que o cidadão tem que atender ou realizar para obter o serviço;

II. Utilizar os itens abaixo para organizar as informações e facilitar a compreensão pelo cidadão.

- QUEM PODE UTILIZAR ESSE SERVIÇO?

Descrever o seu público-alvo:

Caso o serviço esteja restrito a algum perfil específico de usuário, este deve ser informado. O objetivo é fazer com que o cidadão não seja surpreendido após o início da execução do serviço, descobrindo que este não se encaixa no perfil e nos requisitos necessários enquanto estiver em uma de suas etapas.

Exemplos:

- Estudante;
- Maiores que 65 anos;
- Família rural de baixa renda;
- Menores de 18 anos;
- Egressos do sistema prisional;
- Qualquer pessoa pode utilizar esse serviço.
- DOCUMENTAÇÃO NECESSÁRIA

I. Informar a DOCUMENTAÇÃO NECESSÁRIA

Exemplos:

- Certidão de Antecedentes Criminais – Estadual;
- Carteira de Identidade (original e cópia);
- CPF;
- Cópia do Comprovante de residência;
- Cópia do Comprovante de rendimento.

II. Deve ser informado apenas um documento por linha. Quando um documento pode ser substituído por outros, recomenda-se colocá-los na mesma linha que o primeiro.

III. Informar quando for necessário levar a original.

- ETAPAS DO SERVIÇO

Descrever cada etapa do serviço

I. Recomenda-se começar com um verbo de ação no infinitivo, indicando qual é a ação do cidadão desejada para a etapa.

Exemplos:

- Realizar agendamento;
- Emitir documento;
- Consultar situação/andamento de pedido;
- Efetuar pagamento do DAE;
- Preencher formulário;
- Realizar vistoria;
- Entregar documentação.

II. Para que seja caracterizada como uma etapa, deve haver uma interação completa com o solicitante. Nesse caso, se o usuário estiver seguindo os passos de um formulário, mesmo que esteja utilizando várias telas para finalizar o preenchimento, haverá apenas uma etapa. Complementando, se o solicitante apenas preenche um formulário, mas não o envia para o órgão, a etapa ainda não está finalizada. Para que a etapa seja caracterizada, nesse caso, é necessário o envio do formulário para o órgão.

III. **Não** devem ser cadastradas etapas internas do órgão que não tenham interação com o solicitante (a exemplo de análises internas de documentações entregues em outras etapas).

Caso haja algum tipo de retorno (telefonema, e-mail de resposta, visita técnica etc.) para o cidadão por parte do órgão em momento posterior, isso deve ser caracterizado como mais uma etapa.

10. Público-alvo*

Informar o público-alvo do serviço.

11. Tema*

Selecionar o tema mais aderente ao tipo do serviço. Pode, se for o caso, escolher mais de um tema.

12. Contatos

Informar os contatos para obter informações referentes ao serviço ou responsável pelos serviços no órgão.

13. Formas de atendimento

Informar as formas de prestação do serviço presencial, telefônico ou na web.

I. Presencial

Deverão ser informadas as unidades de atendimentos aonde o cidadão poderá se dirigir para obter o serviço presencialmente. Para cada unidade de atendimento, deve-se informar se é necessário realizar agendamento, a estimativa de previsão de espera do cidadão para ser atendido e a duração do seu atendimento. Deverá também informar o horário de atendimento para o serviço na unidade.

II. Telefônico

Informar os telefones onde o serviço pode ser realizado.

III. On-line (web)

Informar o endereço eletrônico onde o serviço poderá ser realizado. Não devem ser indicadas páginas informativas, apenas páginas na web para a execução do serviço de forma digital.

4.2 Portal do Cidadão

É confuso para o cidadão encontrar informações oficiais, claras, precisas e confiáveis sobre os serviços do Governo, nem por meio do Google! Apesar dos sites institucionais do Governo, essa experiência para o cidadão não é favorável, pois este não conhece a estrutura

do Governo, por exemplo. Essa falta de informação sobre canais oficiais de Governo a respeito de serviços pode levar o cidadão a:

- cair em fraudes. Um exemplo disso são sites que cobram, de forma indevida, por serviços gratuitos do Governo;
- perder tempo e dinheiro ao se dirigir a um local para ser atendido sem os documentos/taxas necessários para o seu efetivo atendimento;
- desconhecer serviços digitais do Governo, onde ele poderia realizar sem sair da sua residência.

Diante disso, foi criado o portal do cidadão do Governo do Estado de Pernambuco, cuja finalidade é ser um canal único para acesso aos serviços prestados pelos órgãos do Governo do Estado ao cidadão.

O Portal do Cidadão é exatamente o local onde o cidadão terá acesso às Cartas de Serviços publicadas pelos órgãos e entidades do Governo.

Como visto anteriormente, o Decreto Estadual institui o Portal do Cidadão com essa atribuição:

“Art. 5º Fica instituído o Portal do Cidadão do Governo de Pernambuco, sítio eletrônico oficial para disponibilização de informações e para o acesso a serviços públicos pelos usuários.”

[...]

Art. 6º É vedado solicitar ao usuário do serviço público o cumprimento de requisitos, a apresentação de documentos e de informações e a observância de procedimentos não previstos na Carta de Serviços ou no Portal do Cidadão do Governo de Pernambuco.

§ 1º A criação ou a alteração de requisitos, documentos, informações e procedimentos de observância obrigatória pelo usuário será precedida de atualização na Carta de Serviços, conforme o disposto no parágrafo único do art. 4º.

§ 2º A disponibilização de informações sobre serviços públicos nos portais institucionais próprios dos órgãos e das entidades da administração pública estadual não dispensa a atualização, de forma concomitante, do Portal do Cidadão.

O Portal do Cidadão www.pecidadao.pe.gov.br é exatamente o local onde o cidadão terá acesso às Cartas de Serviços publicadas pelos órgãos e entidades do Governo. A figura 14exibe a página principal do Portal do Cidadão.

Figura 14 - Portal do Cidadão

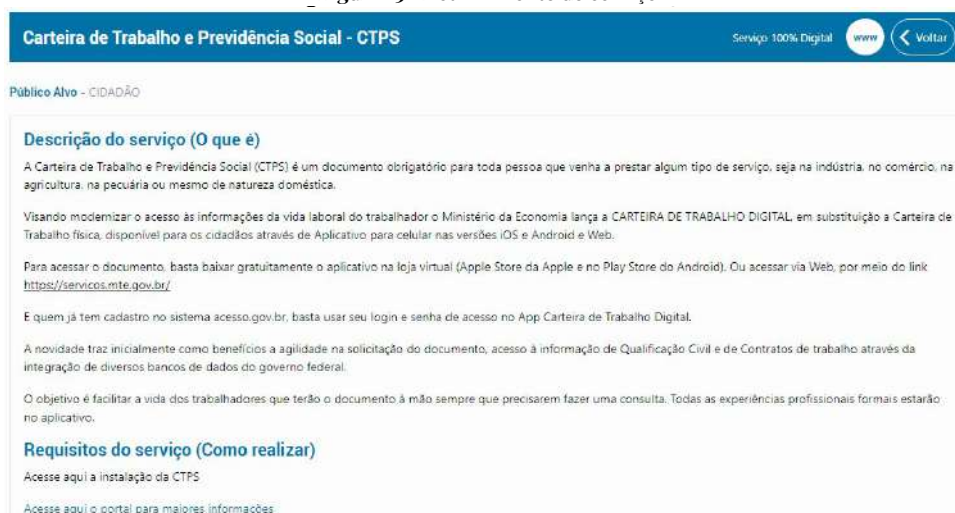


Fonte: Portal do Cidadão (www.pecidadao.pe.gov.br)

Para ter acesso aos serviços, o cidadão poderá procurar um serviço no campo: “**O que você está procurando?**”. Semelhante aos buscadores, como o google, yahoo e bing,outra forma de acesso aos serviços é selecionar um serviço que esteja disponível na sessão: Serviços em Destaque.

Ao selecionar um serviço, o portal exibe uma tela com o detalhamento do serviço. Nome do serviço, O que é o serviço, Como realizar, link para acesso ao serviço, se for digital. Ver a figura 15 com a ilustração do detalhamento de um serviço.

Figura 15– Detalhamento do serviço



Fonte: Portal do Cidadão (www.pecidadao.pe.gov.br)

A figura 16 exibe a continuação do detalhamento do serviço, com destaque para os valores do serviço, tempo de entrega e os locais de atendimento.

Figura 16 - Detalhamento do serviço

Acesso aqui o portal para maiores informações

Quanto custa? Serviço Gratuito

Quanto tempo leva? 0

Órgãos / Entidades Responsáveis
SECRETARIA DO TRABALHO, EMPREGO E QUALIFICAÇÃO

Atendimento:
Presencial **Online**

Onde Encontrar?
Prestadores em: Araripina

Agência do Trabalho de Araripina
R. Joaquim Alexandre Arraes, 80. Ao lado da Casa Lotérica, Centro, Araripina, PE - CEP: 56280000
araripina@seteq.pe.gov.br

Horários de Atendimento

SEG	TER	QUA	QUI	SEX
07:00 às 13:00	07:00 às 13:00	07:00 às 13:00	07:00 às 13:00	07:00 às 13:00

Fonte: Portal do Cidadão (www.pcidadao.pe.gov.br)

O portal permite a visualização geográfica das unidades de atendimento, conforme exibido na figura 17.


Figura 17 - Visualização de uma unidade

Onde Encontrar?
Prestadores em: Recife

Agência do Trabalho de Recife
Rua da Aurora, 425, Boa Vista, Recife, PE - CEP: 50050000
boavista@seteq.pe.gov.br

Horários de Atendimento

SEG	TER	QUA	QUI	SEX
06:30 às 13:30	06:30 às 13:30	06:30 às 13:30	06:30 às 13:30	06:30 às 13:30



Fonte: Portal do Cidadão (www.pcidadao.pe.gov.br)

Além do acesso às cartas de serviços, o Portal do Cidadão possui outras funcionalidades para o cidadão:

- **Cadastro do cidadão:** o Portal permite o cidadão realizar o seu cadastro. Esse cadastro permite acesso a outros serviços digitais do governo, como o *Alerta Cidadão*;
- **Agendamento de Serviços:** acesso ao sistema de agendamento de serviços para vários serviços do Governo;
- **Fale conosco:** o cidadão poderá enviar uma dúvida, sugestão, elogio, onde será atendido por uma equipe;
- **Serviços em Destaque:** uma lista com os serviços do Governo em destaque em uma determinada época do ano;
- **Navegue por Temas:** o Portal permite o cidadão visualizar serviços por temas específicos, como: saúde, educação, segurança, mobilidade, entre outros. A Figura 18 exibe essa navegação.

Figura 18 - Navegação por temas no portal



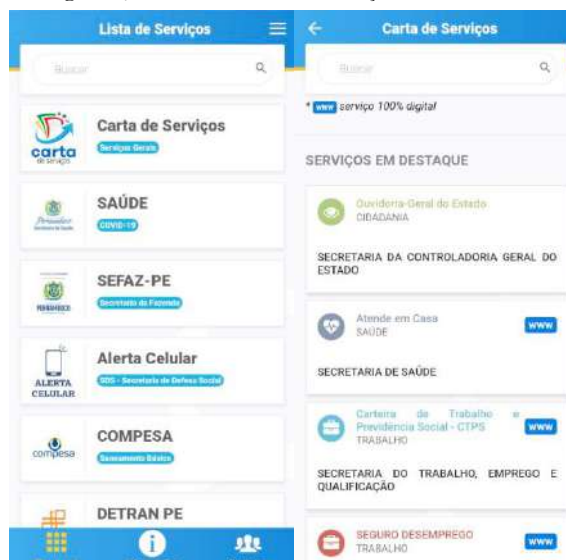
Fonte: Portal do Cidadão (www.pecidadao.pe.gov.br)

4.3 Aplicativo móvel PE-Cidadão

O telefone móvel celular é o equipamento mais utilizado pelo brasileiro para acessar a internet no domicílio, segundo a Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios Contínua – PNAD. Na versão de 2017–2018, a pesquisa aponta que 98,1% dos domicílios pesquisados utilizam o celular para acesso à Internet.

Diante disso, a consulta às Cartas de Serviços ao usuário do Governo de Pernambuco foi disponibilizada também no aplicativo móvel PE-Cidadão. A figura 19 exibe a tela principal do aplicativo móvel PE-Cidadão com a opção de acesso à Carta de Serviços.

Figura 19 - Acesso à Carta de Serviços no PE-Cidadão



Fonte: Aplicativo móvel PE-Cidadão

5. Metodologia para a condução da elaboração da Carta de Serviços

Este capítulo tem a finalidade de responder uma pergunta: “Como usar as técnicas, práticas, orientações e ferramentas aprendidas até aqui para elaborar a Carta de Serviços na minha organização?”. Essa pergunta é natural aparecer, pois é necessário o comprometimento e compromisso do órgão com a elaboração da Carta de Serviços, e daí o envolvimento de vários setores e pessoas para que isso se realize.

Dessa forma, este capítulo apresenta uma proposta de atividades de como conduzir a elaboração da Carta de Serviços na organização. O objetivo é complementar e unir as técnicas e orientações já estudadas com outros elementos e definições importantes, como a definição de papéis e responsabilidade e processos bem definidos.

A figura 20 ilustra as principais etapas. Perceba que algumas das etapas já foram trabalhadas anteriormente neste documento.

Figura 20 - Fluxo de processo para a elaboração da Carta de Serviços



Fonte: Aplicativo móvel PE-Cidadão

5.1 Constituir Equipe de trabalho no órgão

Objetivo dessa etapa: Constituir uma equipe com papéis e responsabilidades de trabalho bem definidas para coordenar e conduzir o projeto de Elaboração da Carta no Órgão.

1. Definir os responsáveis e responsabilidade pela coordenação da elaboração da Carta de Serviços. Importante que essa atribuição seja formalizada a partir de um dirigente do órgão; sugestão de representantes das áreas de: Ouvidoria, planejamento e de gestão de tecnologia do órgão. Esses perfis pelo envolvimento das suas atribuições com vários setores da organização têm um conhecimento abrangente da entidade;
2. Definir outros integrantes da equipe. Devem ter conhecimento sobre os processos finalísticos da organização e de atendimento ao público;
3. Ter disponibilidade de tempo para participar das atividades relacionadas ao planejamento, à elaboração e divulgação da Carta de Serviços no órgão;
4. Atuar diretamente com os servidores e colaboradores que executam as atividades de atendimento;
5. Participar das reuniões para levantamento e validação das informações dos serviços;
6. Elaborar um cronograma de atuação;

Principais saídas dessa fase: Equipe de coordenação definida pela alta gestão e proposta de cronograma para o projeto.

5.2 Identificar os serviços do órgão para o cidadão

7. Para iniciar a execução do trabalho e mobilizar outros setores, podem ser realizadas reuniões de sensibilização do projeto;
8. A equipe de trabalho deve identificar, no órgão, os setores responsáveis pelos serviços de atendimento ao cidadão;
9. Esses setores serão envolvidos durante a etapa de identificação dos serviços;
10. Após a identificação dos setores, agendar reuniões para realizar o levantamento das informações dos serviços;
11. Siga as orientações sobre o que é e o que não é serviço de atendimento ao cidadão do capítulo 3;

Principais saídas dessa fase: Relação dos serviços para o cidadão do órgão, setores e responsáveis.

5.3 Levantar informações dos serviços

12. Agende reuniões com as áreas responsáveis para realizar o levantamento das informações para cada um dos serviços. Pode-se elaborar uma planilha com o que se deve ser levantado para cada serviço, e o próprio responsável pelo serviço realizar esse levantamento;
13. Siga as orientações do capítulo 3 a respeito das informações necessárias que devem ser realizadas para cada serviço;
14. A Equipe de coordenação deve revisar o material a fim de verificar pontos com necessidade de ajustes;

Principais saídas dessa fase: Relação dos serviços com os requisitos, exigências, locais de atendimento, endereço das unidades de atendimento, formas de atendimento e critérios de qualidade.

5.4 Descrever os serviços em Linguagem Simples

15. Siga as orientações do capítulo 3 sobre Linguagem Simples para descrever os serviços;
- Principais saídas dessa fase:** Relação dos serviços descritos em Linguagem Simples.

5.5 Digitar serviços no ambiente de cadastramento

16. Digitar os serviços no ambiente de cadastramento dos serviços;
17. Imprimir a Carta de Serviços do órgão;

Principais saídas dessa fase: Relação de todos os serviços disponíveis no ambiente de cadastramento para aprovação da alta direção ou responsáveis pelos serviços.

5.6 Aprovar a Carta de Serviços do Órgão

18. Apresentar para a alta direção os serviços para sua aprovação;

Principais saídas dessa fase: Relação dos serviços aprovados para a publicação e dos serviços com necessidade de ajustes.

5.7 Publicar Carta de Serviços do Órgão

19. Os serviços aprovados pela alta direção devem ser publicados para o Portal do Cidadão.

Principais saídas dessa fase: Serviços publicados no Portal do Cidadão.

Referências

- BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm>. Acesso em: 10 fev. 2020.
- _____. **Lei n. 13.460, de 26 de junho de 2017**. Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2017/lei/L13460.htm>. Acesso em: 10 fev. 2020.
- _____. **Decreto n. 9.094, de 17 de julho de 2017**. Dispõe sobre a simplificação do atendimento prestado aos usuários dos serviços públicos, ratifica a dispensa do reconhecimento de firma e da autenticação em documentos produzidos no País e institui a Carta de Serviços ao Usuário. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2017/decreto/D9094.htm>. Acesso em: 10 fev. 2020.
- _____. **Decreto n. 9.723, de 11 de março de 2019**. Altera o Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017, o Decreto nº 8.936, de 19 de dezembro de 2016, e o Decreto nº 9.492, de 5 setembro de 2018, para instituir o Cadastro de Pessoas Físicas - CPF. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2019-2022/2019/Decreto/D9723.htm#art1>. Acesso em: 10 fev. 2020.
- _____. **Decreto n. 8.936, de 19 de dezembro de 2016**. Institui a Plataforma de Cidadania Digital e dispõe sobre a oferta dos serviços públicos digitais, no âmbito dos órgãos e das entidades da administração pública federal direta, autárquica e fundacional. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2016/decreto/D8936.htm>. Acesso em: 10 fev. 2020.
- _____. Ministério da Economia, Planejamento, Desenvolvimento e Gestão. **Estratégia de Governança Digital da Administração Pública Federal 2016-19**. Brasília: MP, 2016. Disponível em: <http://www.sisp.gov.br/egd/wiki/download/file/Revis%E30_EGD>. Acesso em: 21 ago. 2020.
- _____. Ministério da Economia, Planejamento, Desenvolvimento e Gestão. **Guia de identificação de serviços públicos: orientações e carta de serviços**. Brasília. Disponível em: <<http://editor.planejamento.gov.br/cidadania-digital/transformacao/questione>>. Acesso em: 10 fev. 2020.
- _____. **Identificando um serviço público**. Disponível em: <https://portalservicos.gitbooks.io/guia-de-servicos-publicos-do-governo-federal/content/identificando_%20um_servico_publico.html>. Acesso em: 20 ago. 2020.
- _____. **Guia de Edição de Serviços do Portal Gov.br**. Disponível em: <<https://www.gov.br/pt-br/guia-de-edicao-de-servicos-do-gov.br>>. Acesso em: 20 ago. 2020.
- ESCOLA NACIONAL DE ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA-Enap. **Defesa do Usuário e Simplificação**. Brasília, 2019. (Apostila de Curso).
- _____. **Linguagem simples aproxima o governo das pessoas**. Como usar?. Brasília, 2020. (Apostila de Curso).
- _____. **Catálogo de serviços públicos de atendimento do governo federal**. Disponível em: <<http://repositorio.enap.gov.br/handle/1/3693>>. Acesso em: 10 fev. 2020.
- _____. **Catálogo de serviços públicos de atendimento do governo federal: Instituições Federais de Ensino**. Disponível em: <<http://repositorio.enap.gov.br/handle/1/3694>>. Acesso em: 10 fev. 2020.
- FISCHER, Heloísa. **Clareza em textos de e-gov, uma questão de cidadania**. 1. ed. – Rio de Janeiro; Clareza, 2017.

IBGE, **Pesquisa nacional por amostra de domicílios contínua**: acesso à internet e à televisão e posse de telefone móvel celular para uso pessoal 2018. Disponível em: <<https://biblioteca.ibge.gov.br/index.php/biblioteca-catalogo?view=detalhes&id=2101705>>. Acesso em: 20 ago. 2020.

OUVIDORIA, **Lei 13460/2017**. Disponível em: <www.ouvidorias.gov.br/arquivos/apresentacao-lei-13460.pptx>. Acesso em: 01 fev. 2018.

PERNAMBUCO, **Lei Nº 16.420**. Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública estadual. Disponível em: <<https://legis.alepe.pe.gov.br/Paginas/texto.aspx?tiponorma=1&numero=16420&complemento=0&ano=2018&tipo=&url=>>>. Acesso em: 10 fev. 2020.

_____, **Decreto Nº 48.659**, Regulamenta a Lei nº 16.420, de 17 de setembro de 2018, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública estadual. Disponível em: <<https://legis.alepe.pe.gov.br/texto.aspx?id=49115&tipo=>>>. Acesso em: 21 ago. 2020.

SÃO PAULO. Prefeitura da Cidade de São Paulo. **Apostila do curso Linguagem Simples no Setor Público**. 1.ed. São Paulo. Julho, 2020.

SÃO PAULO. Governo do Estado de São Paulo. **Orientações para Adoção de Linguagem Clara no Portal Governo Aberto SP**(2016). Disponível em: <http://www.governoaberto.sp.gov.br/wp-content/uploads/2017/12/orientacoes_para_adocao_linguagem_clara_ptBR.pdf>. Acesso em: 20 ago. 2020.

Material complementar

- Sites

Programa Municipal de Linguagem Simples da Prefeitura de São Paulo

<https://www.linguagensimples.prefeitura.sp.gov.br/>

Portal do Cidadão

www.pecidadao.pe.gov.br

Plain Language Association International

<https://plainlanguagenetwork.org/>

Teste da linguagem de um documento. (011) Lab - Laboratório de Inovação em Governo da Prefeitura de São Paulo.

<https://www.linguagensimples.prefeitura.sp.gov.br/teste-de-documento/>

- Podcasts

Linguagem Simples para aproximar o governo e o cidadão. Episódio de podcast produzido pelo canal Cearenseado do governo do Ceará. O episódio conversou com a especialista em Linguagem Simples, Heloísa Fischer.

Disponível em: <https://open.spotify.com/>

- Livros

FISCHER, Heloísa. Clareza em textos de e-gov, uma questão de cidadania.

Rio de Janeiro, 2017.

- Vídeos

“Minicurso 7 Diretrizes de Linguagem Simples”, Heloisa Fischer

<https://www.youtube.com/watch?v=NOkxc8L82Ng&list=PL1plg4ukJWGzT8WYDKVC-T-Rm3SB4GRe1y>

Sobre o autor

Adelnei Felix é mestre em Ciência da Computação pela UFPE – Universidade Federal de Pernambuco. MBA em Docência em Ensino Superior pela Faculdade Maurício de Nassau. Possui especializações em gestão de processos de negócios. Atuou como professor durante quatro anos em cursos de graduação de tecnologia pela Faculdade Maurício de Nassau. Instrutor do CEFOSPE desde 2011.

Analista em Gestão de Tecnologia da Informação e Comunicação da ATI – Agência Estadual de Tecnologia da Informação do Estado de Pernambuco desde 2008. Lotado na Secretaria de Administração de Pernambuco desde 2015, onde atua na gestão de projetos de modernização no atendimento ao cidadão.

É membro do GTD – Gov – CONSAD – ABEP– Grupo de Transformação Digital dos Estados e Distrito Federal onde atua na coordenação do subgrupo de Governança Digital, na área de processos de negócios.

