

**Escola de Governo  
do Distrito Federal**

**Secretaria de  
Fazenda, Planejamento,  
Orçamento e Gestão**



Curso

**Programa de formação em ouvidoria  
– Módulo: Carta de Serviços**

Apresentação

**Governador do Distrito Federal**

Ibaneis Rocha

**Secretário de Fazenda, Planejamento, Orçamento e Gestão**

André Clemente Lara de Oliveira

**Diretor-Executivo da Escola de Governo do Distrito Federal**

Alex Costa Almeida

**Escola de Governo do Distrito Federal**

Endereço: SGON Quadra 1 Área Especial 1 – Brasília/DF – CEP: 70.610-610

Telefones: (61) 3344-0074 / 3344-0063

[www.egov.df.gov.br](http://www.egov.df.gov.br)

## Programa de formação em ouvidoria – Módulo: Carta de Serviços

Rodrigo Vidal da Costa

Escola de Governo  
do Distrito Federal  
Secretaria de  
Fazenda, Planejamento,  
Orçamento e Gestão



### Por que Carta de Serviços

- Necessidade de disponibilizar informações relevantes aos cidadãos sobre os serviços prestados.
- Desconhecimento das instituições do próprio governo sobre o que cada uma faz.
- Decreto nº 36.419/2015 – Institui a Carta de Serviços ao Cidadão.



**Oportunidade de aprimorar os serviços prestados!**

Escola de Governo do Distrito Federal Secretaria de Fazenda, Planejamento, Orçamento e Gestão



## O que se pretende



- Facilitar o acesso do cidadão aos serviços públicos.
- Permitir aos cidadãos e aos demais agentes do setor público acompanhar e aferir a real entrega de serviços e o cumprimento dos compromissos assumidos pelo órgão ou pela entidade.

**Instrumento de controle social e institucional**

## O que é

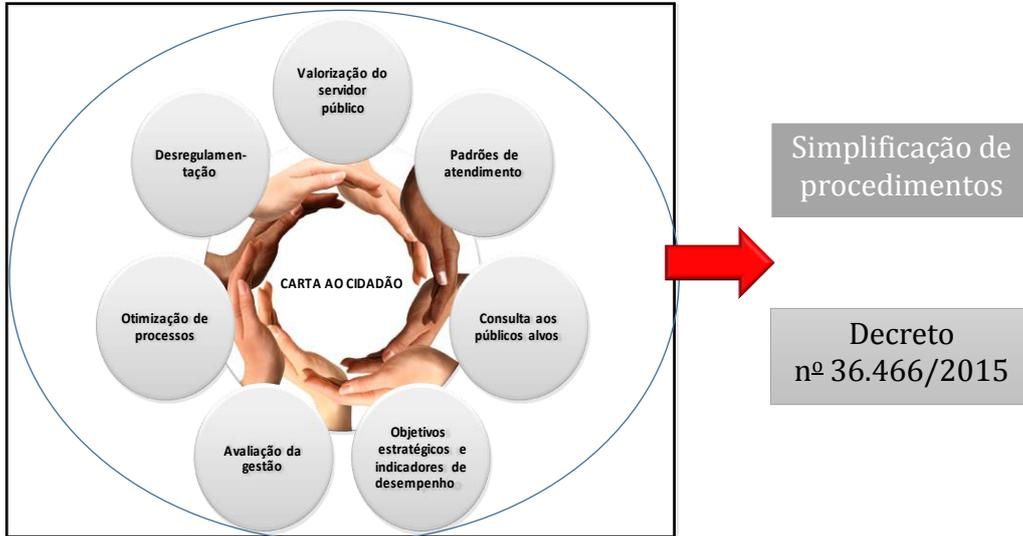
É um conjunto de informações que orienta o cidadão sobre os serviços prestados por órgão ou entidade, as formas de acesso a esses serviços e os respectivos compromissos e requisitos básicos de qualidade de atendimento ao público.



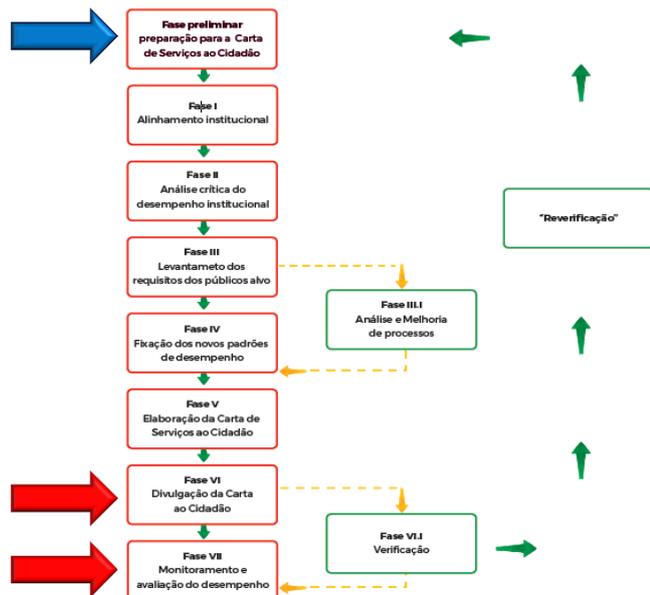
Silvio Prado

**Instrumento de transparência ativa**

## O que proporciona para as instituições?



## Fases de elaboração da Carta de Serviços



## Papéis das equipes de trabalho

Área	Atribuição no programa
OGDF	Disponibilizar modelo e informar a metodologia para a elaboração da Carta de Serviços ao Cidadão (Decreto nº 36.419/2015) bem como monitorá-los.
Ouvidoria Seccional	Coordenar o trabalho e insumos sobre a percepção do cidadão. Monitorar a divulgação das cartas nos requisitos básicos estabelecidos.
Planejamento	Coordenar o trabalho, revisar e simplificar os processos que envolvem a prestação dos serviços.
Comunicação	Identificar informação resumida, garantir o uso de linguagem cidadã, fazer diagramação e revisão final, antes da publicação.
Área finalística onde o serviço é prestado	Participar da revisão e da <u>simplificação dos processos</u> que envolvem a prestação dos serviços e fornecer informações sobre os serviços.
Cidadão	Colaborar com sugestões sobre os processos de prestação dos serviços e validar o conteúdo final.

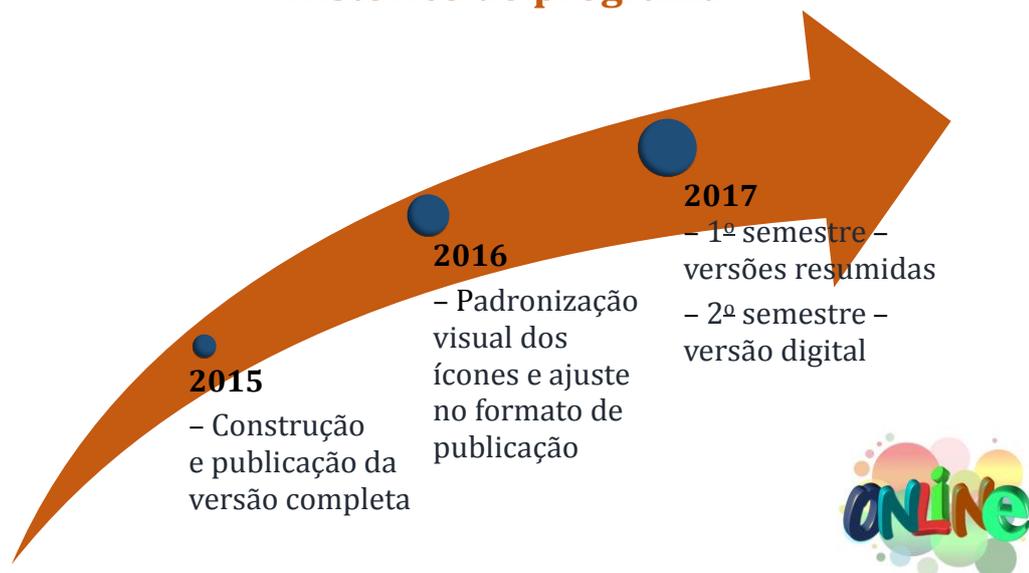
## Grupo de Trabalho – Publicado no DODF

Área	Atribuição no programa
Ouvidoria Seccional	Coordenar o trabalho e os insumos sobre a percepção do cidadão. Monitorar a divulgação das cartas nos requisitos básicos estabelecidos.
Planejamento	Coordenar o trabalho, revisar e simplificar os processos que envolvem a prestação dos serviços.
Comunicação	Identificar informação resumida, garantir o uso de linguagem cidadã, fazer diagramação e revisão final, antes da publicação.
Área finalística onde o serviço é prestado	Participar da revisão e da <u>simplificação dos processos</u> que envolvem a prestação dos serviços e fornecer informações sobre os serviços.

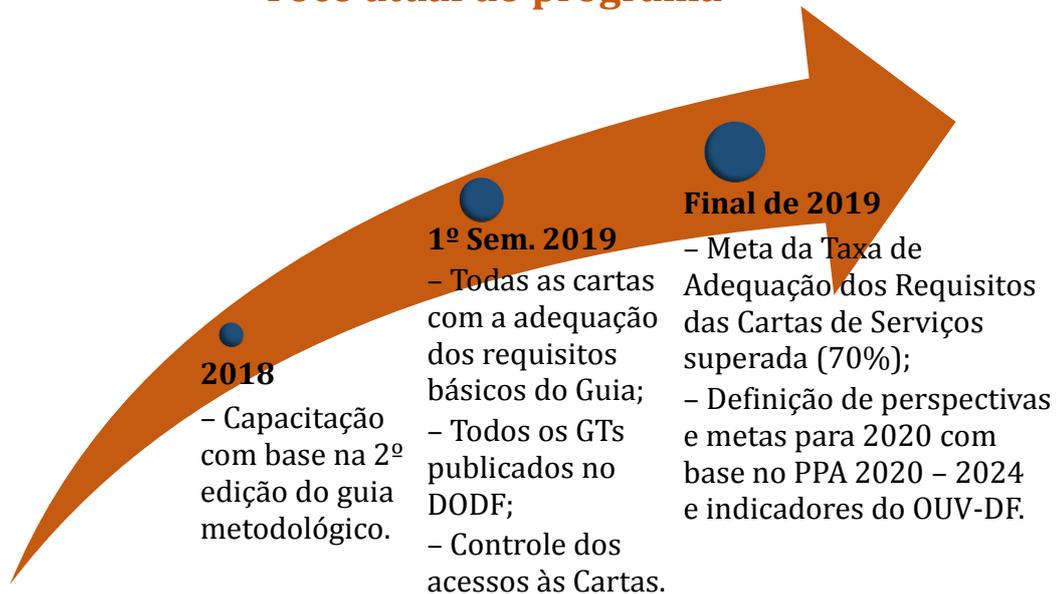
## Envio oficial dos nomes

Caso a equipe ainda não esteja formada ou tenha havido alguma alteração interna, orientamos encaminhar novamente o **ofício para a Ouvidoria-Geral, com nome, cargo, área, telefone e e-mail dos representantes.**

## Histórico do programa



## Foco atual do programa



## Guia Metodológico e Estratégia de Implantação (GMEI)

- 2ª edição em setembro/2018 - Versão adaptada para a versão digital da Carta;
- Instrução Normativa nº 1/2015 - Estabelece o Guia Metodológico e Estratégia de Implantação da Carta de Serviços ao Cidadão do Distrito Federal, como documento regulamentador do Decreto nº 36.419, de 25/3/2015.
- <http://www.ouvidoria.df.gov.br/manuais/>.



## Papel da Ouvidoria-Geral

- Desde o final da etapa inicial de elaboração e publicação, ocorrida em fevereiro/2016, a Ouvidoria-Geral **não analisa detalhes do conteúdo** de cada Carta.
- A partir da data citada, **cada instituição é responsável pelo conteúdo publicado**, respeitando as orientações que constam no Guia Metodológico, Decreto nº 36.419/2015 e Lei nº 13.460/2017, art. 13, III.

- O monitoramento vem sendo realizado pela equipe da Coordenação de Planejamento da OGDF, por meio das pesquisas com os usuários do serviço público (nas abas “Avalie as Cartas de Serviços ao Cidadão” das Cartas de Serviços Digitais, em cada página dos órgãos do DF) e pelo sistema de Ouvidoria do DF – OUV/DF, onde o cidadão pode registrar manifestações sobre as Cartas de Serviços e, nas solicitações de serviços, responder uma pesquisa de satisfação sobre as Cartas de Serviços.

### **Papel da Ouvidoria-Geral**

- O desempenho do Programa da Carta de Serviços ao Cidadão é medido e avaliado com base nos indicadores da Carta.
- A Ouvidoria-Geral deverá disponibilizar modelo e informar a metodologia para a elaboração da Carta de Serviços ao Cidadão (Art. 7º do Decreto nº 36.419/2015).

### **Papel da Controladoria-Geral**

- A Controladoria-Geral do Distrito Federal deverá zelar pelo cumprimento do Decreto nº 36.419/2015 e adotar as providências para a responsabilização dos agentes públicos que descumprirem suas normas (Art. 8º do Decreto nº 36.419/2015).

### **Indicadores de desempenho das Cartas de Serviços**

1. Taxa de adequação dos requisitos básicos de divulgação das Cartas de Serviços;
2. Taxa de satisfação com a clareza das informações nas Cartas de Serviços (passível de acompanhamento da meta no órgão pelo Ouv-DF);
3. Taxa de conhecimento das Cartas de Serviços pelos usuários dos serviços públicos do DF (passível de acompanhamento da meta no órgão pelo Ouv-DF);
4. Média de acesso às Cartas de Serviços digitais do Governo do Distrito Federal; (observar que os órgãos e as entidades que não utilizam o *template* de *site* da Secretaria de Comunicação devem informar mensalmente o número de acessos às suas Cartas de Serviços para a OGDF).

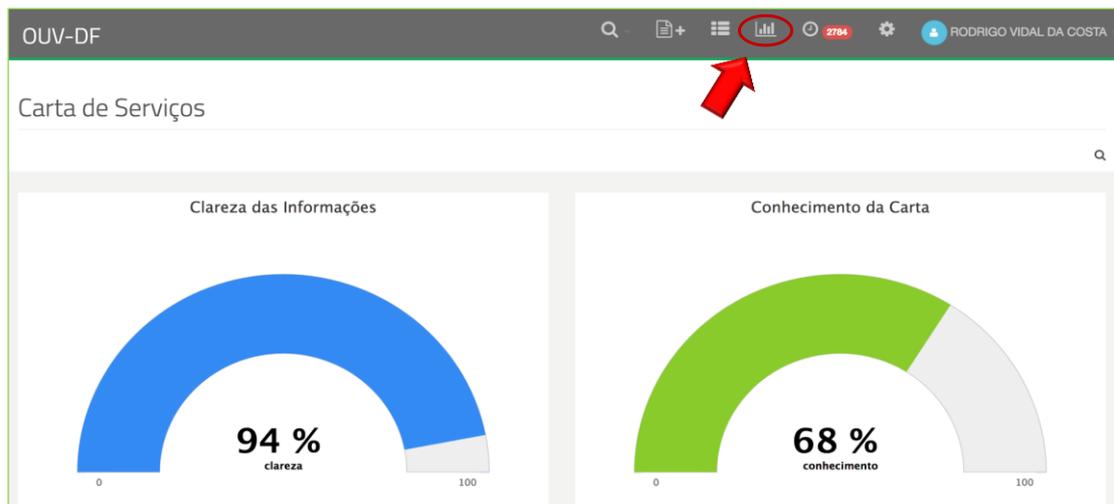
## Pesquisa de satisfação

Você considera a Carta de Serviços com informações claras (<http://df.gov.br/index.php/category/servicos/>)?

1. Sim
2. Não
3. Não conheço a Carta de Serviços



## Painel/Dashboard: Carta de Serviços



## Versão digital

O conteúdo resumido será adaptado para o formato digital.

Revise as etapas e avalie se o serviço pode ser solicitado ou, até mesmo, prestado pela internet.

A Secretaria de Comunicação irá orientar sobre os possíveis formatos de apresentação dos serviços, na versão digital.

**NÃO** faça apenas uma transcrição do conteúdo Carta de Serviços resumida!

## Requisitos básicos de divulgação da Carta de Serviços Digital – pág. 21 – GMEI

1 – Ícone da Carta de Serviços

2 – Item "Serviços" no *menu superior*

3 – *Menu "Serviço"* direcionando para o link da Carta de Serviços – Digital

4 – Início – Texto

5 – Serviços de Ouvidoria

6 – Serviço de Informação ao Cidadão (SIC)

7 – *Menu de serviços* (Descrição, requisitos, formas de acesso, público, prazo, canais de comunicação)

8 – Carta de Serviço – versão para impressão em PDF

9 – Avaliação da Carta de Serviços ao Cidadão

10 – Retirada da versão completa

### ATENÇÃO

- Facilitar o acesso – local visível no *site*.
- Facilitar a navegação – poucos cliques e de forma intuitiva.

## 1 – Ícone da Carta de Serviços

The screenshot shows a dashboard with several service tiles. The 'CARTA DE SERVIÇOS' tile is highlighted with a red arrow. Other tiles include 'Acesso à Informação', 'Ouvidoria', 'SINJ-DF', and 'Diário Oficial'.

**Acesso à Informação**  
Acesso à informações produzidas e armazenadas pela Secretaria  
Acesso à informação

**OUVIDORIA**  
www.ouvidoria.df.gov.br  
Envie sugestões, críticas, denúncias e elogios à Secretaria  
Ouvidoria

**SINJ-DF**  
SISTEMA INTEGRADO DE NORMAS JURÍDICAS

**CARTA DE SERVIÇOS**

**Diário Oficial**

Busca de processos - SICOP  
Órgão Número Ano Consultar

Faça sua busca

Ou selecione uma data

JULHO 2018

Do	Se	Te	Qu	Qu	Se	Sa
1	2	3	4	5	6	7
8	9	10	11	12	13	14
15	16	17	18	19	20	21
22	23	24	25	26	27	28
29	30	31				

Selecione a sessão

## 2 – Item "Serviços" no menu superior

The screenshot shows the top navigation bar of the website. The 'Serviços' menu item is highlighted with a red arrow, and its dropdown menu is open, showing 'Carta de Serviços' and 'Informações'. Other menu items include 'Transparência', 'Ouvidoria', 'Acesso à Informação', 'Diário Oficial', 'Portal do Governo do Distrito Federal', 'Dados Abertos', 'Acessibilidade', 'Aa', and 'Twitter'.

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

OUVIDORIA GERAL DO DISTRITO FEDERAL

GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL

Digite aqui o que você procura

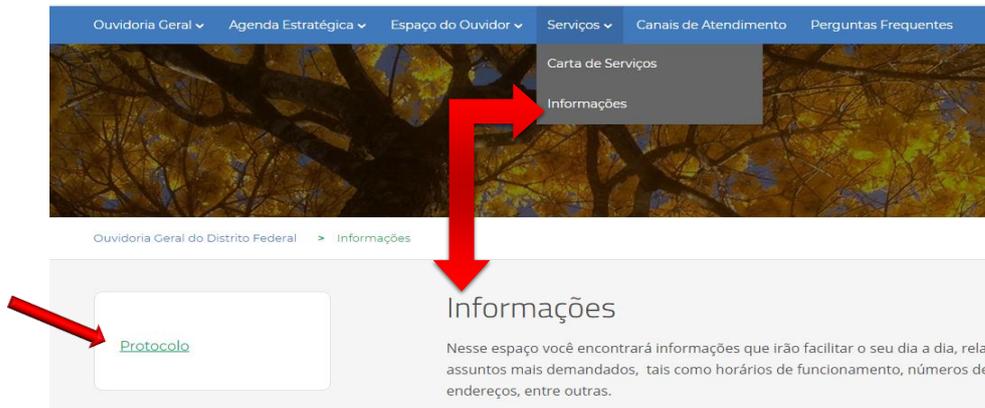
Ouvidoria Geral Agenda Estratégica Espaço do Ouvidor Serviços Canais de Atendimento Perguntas Frequentes

Carta de Serviços  
Informações

Registre a sua manifestação

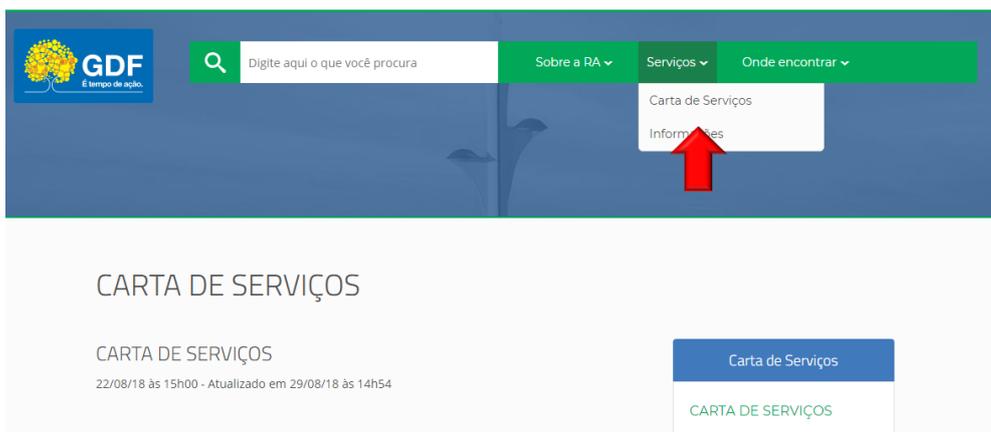
Acesso ao Sistema de Ouvidoria OUV-DF Acesso ao E-SIC

**Atenção: Menu "Informações". Nova aba para informações que o órgão/ouvidoria considera relevantes que não são conceitualmente "Serviços" para constar na Carta.**



**2.1 RAs - Item "Serviços" no menu superior  
Drop Down: Carta de Serviços e Informações**

ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DO LAGO NORTE



The screenshot shows the top navigation bar of the GDF website. On the left is the GDF logo with the tagline "E tempo de ação.". In the center is a search bar with the placeholder text "Digite aqui o que você procura". On the right are three menu items: "Sobre a RA", "Serviços", and "Onde encontrar". Below the navigation bar, the main content area features a large heading "INFORMAÇÕES" followed by 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." Below this is a red arrow pointing to the heading "PROTOCOLO", followed by another paragraph: "Local onde você requer abertura e desarquivamento de processos, entrega de documentos requeridos para serviços e informações quanto ao andamento do tramite documental."

**ERRO:**  
**Menu "Serviços" muito extenso, sem link com a Carta de Serviços**

The screenshot displays the website for the DEPARTAMENTO DE TRANSITO DO DISTRITO FEDERAL (DETRAN). The header includes the logo for GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL and a search bar. The main navigation bar contains links for "Inicio", "Sobre o Detran", "Serviços", "Educação de Trânsito", "Engenharia de Trânsito", "Transparência Pública", and "Assessoria de Con". The "Serviços" dropdown menu is open, showing a long list of items: "Habilitação", "Veículos", "Multas e penalidades", "Medicina de Trânsito", "Retirada de Veículos Recolhidos", "Leilão", "Divida ativa", "Tabela de preços", and "Comunicação com o Detran". The background content includes sections for "Publicações durante o pleito" and "Central de Atendimento ao Cidadão".

### 3 – Menu “Serviço” abrindo para o link da Carta de Serviços – Digital

OUVIDORIA GERAL DO DISTRITO FEDERAL

OUVIDORIA

SINJ-DF  
SISTEMA INTEGRADO DE  
NORMAS JURÍDICAS

CARTA DE  
SERVIÇOS

Os links serão  
direcionados para  
a mesma página.

Escola de Governo do Distrito Federal | Secretaria de Fazenda, Planejamento, Orçamento e Gestão | GDF

### 4 – Início – Texto

Ouvidoria Geral do Distrito Federal > Carta de Serviços

Carta de serviços

- [Apresentação da Carta Ouvidoria](#)
- [Serviço de Informações ao Cidadão – SIC](#)
- [Recebimento de Documentos – Comissão de Procedimentos Administrativos](#)
- [Atendimento a Advogados e Cidadãos](#)
- [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 de Brasília](#).

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 Ouv-DF [clique aqui](#).

Escola de Governo do Distrito Federal | Secretaria de Fazenda, Planejamento, Orçamento e Gestão | GDF

## 5 – Serviços de Ouvidoria

Ouvidoria Geral do Distrito Federal > Carta de Serviços > Ouvidoria

15/05/18 às 15h26 - Atualizado em 5/07/18 às 12h29

### Ouvidoria

**O que é Ouvidoria**  
A Ouvidoria é um espaço de comunicação entre o cidadão e o governo onde você pode registrar suas demandas sobre os serviços públicos.

**O que você pode registrar na Ouvidoria**  
Você pode fazer denúncia, reclamação, sugestão e elogio.

**Tipos de demandas**

- DENÚNCIA
- RECLAMAÇÃO
- SUGESTÃO
- ELOGIO

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.

Escola de Governo do Distrito Federal | Secretaria de Fazenda, Planejamento, Orçamento e Gestão | GDF

## 6 – Serviço de Informação ao Cidadão (SIC)

Ouvidoria Geral do Distrito Federal > Carta de Serviços > Serviço de Informações ao Cidadão – SIC

15/05/18 às 15h23 - Atualizado em 15/05/18 às 15h23

### 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**

- GASTOS
- DOCUMENTOS
- PROCESSOS
- AÇÕES

**Canais de atendimento disponíveis para o cidadão**  
Caso não encontre a informação que está procurando no [Portal da Transparência](#) ou nos sites oficiais das áreas e entidades do Governo do Distrito Federal, registre e acompanhe o andamento

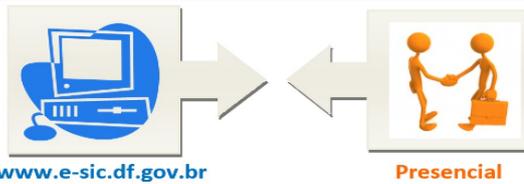
## 6.1 RAs – Serviço de Informação ao Cidadão (SIC)

- Endereço físico ou eletrônico do requerente, para recebimento de comunicações ou da informação requerida.

### Importante

Não será atendido pedido de acesso genérico, desproporcional, desarrazoado, que exija trabalho adicional de análise, interpretação, consolidação de dados e informações, serviço de produção ou tratamento de dados que não seja de competência do órgão ou entidade.

### Canais de Atendimento



Acesse o sistema clicando **AQUI**

### Carta de Serviços

CARTA DE SERVIÇOS  
SERVIÇOS PARA O CIDADÃO  
SERVIÇOS PARA EMPRESA  
OUVIDORIA  
SERVIÇO DE INFORMAÇÕES  
AO CIDADÃO – SIC  
IMPRIMA AQUI A CARTA DE  
SERVIÇOS  
AVALIE NOSSA CARTA DE  
SERVIÇOS



## 7 – Menu de serviços (descrição, requisitos, formas de acesso, público, prazo, canais de comunicação)

Ouvidoria Geral do Distrito Federal > Carta de Serviços > Atendimento a Advogados e Cidadãos

### Carta de serviços

[Início](#)  
[Ouvidoria](#)  
[Serviço de Informações ao Cidadão – SIC](#)  
[Atendimento a Advogados e Cidadãos](#)  
[Avalie as Cartas de Serviços ao Cidadão](#)



15/05/18 às 15h18 - Atualizado em 15/05/18 às 15h18

### Atendimento a Advogados e Cidadãos

A Carta de Serviços ao Cidadão tem o objetivo de facilitar o seu dia a dia para melhor aproveitamento dos serviços públicos prestados. As informações a seguir servem para dar mais clareza aos procedimentos de Sindicância, Processo Disciplinar, Processo Administrativo de Fornecedores e Tomada de Contas Especial.

#### O que isso significa

Trata-se de atendimento em ações da Controladoria-Geral voltadas à apuração de irregularidades ocorridas no âmbito do Distrito Federal, por meio da condução de procedimentos disciplinares, de fornecedores, bem como na busca do ressarcimento para o Estado, quando houver dano que envolva os sujeitos obrigados ao dever de prestar contas, ou seja, todos aqueles que utilizem, guardem, gerenciem ou administrem dinheiros, bens e valores públicos.

#### Público Alvo

Cidadão, testemunha ou advogado constituído envolvidos em processo em andamento nessa Controladoria-Geral.

#### Descrição do Serviço:

O atendimento a cidadãos envolvidos e advogados constituídos ocorre no decorrer de processos diferenciados:

a) Sindicância: procedimento investigativo, de caráter sigiloso, não contraditório e não punitivo destinado à apuração de indícios fundados de enriquecimento ilícito por parte de agente público ou

## Atenção

**Sugestão:** caso a instituição tenha serviços para públicos diferenciados, a apresentação da Carta de Serviço deve pleitear essa categorização:

1. Serviços para o cidadão;
2. Serviços para as empresas;
3. Serviços específicos a um grupo considerável de usuários (exemplo: taxistas, estudantes etc.).

## CARTA DE SERVIÇOS

### CARTA DE SERVIÇOS

22/08/18 às 15h00 - Atualizado em 29/08/18 às 14h54

(atualizada em Agosto/2018)

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

Carta de Serviços

- CARTA DE SERVIÇOS
- SERVIÇOS PARA O CIDADÃO
- SERVIÇOS PARA EMPRESA
- OUVIDORIA
- SERVIÇO DE INFORMAÇÕES AO CIDADÃO – SIC
- IMPRIMA AQUI A CARTA DE SERVIÇOS
- AVALIE NOSSA CARTA DE SERVIÇOS

Departamento de Trânsito do Distrito Federal > Carta de Serviços > Transporte escolar

11/11/18 às 8h25 - Atualizado em 14/11/18 às 11h24

## Transporte escolar

### SERVIÇOS RELACIONADOS AO TRANSPORTE ESCOLAR

- 1. [Orientações gerais](#)
- 2. [Substituição ou Inclusão de veículo escolar](#)
- 3. [Emissão de 2ª via da Autorização de Tráfego](#)
- 4. [Emissão de Autorização para Alteração de Categoria Escolar](#)

Carta de serviços

- [Tabela de preços](#)
- [Apresentação da Carta](#)
- [Engenharia de Trânsito](#)
- [Educação de Trânsito](#)
- [Multas e Penalidades](#)
- [Habilitação](#)
- [Transporte escolar](#)



## 8 – Carta de Serviço – versão para impressão em formato PDF “resumida”

Mesmas informações que constam na versão digital

Ouvidoria Geral do Distrito Federal > Carta de Serviços > Carta de Serviços – PDF

15/05/18 às 13h02 - Atualizado em 25/07/18 às 14h34

## Carta de Serviços – PDF

Controladoria-Geral do Distrito Federal

CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO

Carta de serviços

- [Início](#)
- [Ouvidoria](#)
- [Serviço de Informações ao Cidadão – SIC](#)
- [Atendimento a Advogados e Cidadãos](#)
- [Carta de Serviços – PDF](#)
- [Avalie as Cartas de Serviços ao Cidadão](#)



## 9 – Avalie as Cartas de Serviços ao Cidadão

Carta de serviços

[Apresentação da Carta](#)

[Ouvidoria](#)

[Serviço de Informações ao Cidadão – SIC](#)

[Recebimento de Documentos – Comissão de Procedimentos Administrativos](#)

[Atendimento a Advogados e Cidadãos](#)

[Imprima aqui a Carta de Serviços](#)

[Avalie as Cartas de Serviços ao Cidadão](#)

23/07/18 às 18h06 - Atualizado em 31/07/18 às 16h09

### 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](http://www.ouv.df.gov.br).

→

### Carta de Serviços ao Cidadão - Registre aqui sua opinião

Conheça as Cartas de Serviços - Acesse <http://www.df.gov.br/index.php/category/servicos/>

\*Obrigatório



## 10 - Retirada da versão completa

### CARTA DE SERVIÇOS

#### CARTA DE SERVIÇOS DO RECANTO DAS EMAS AO CIDADÃO

10/07/16 às 13h02 - Atualizado em 13/12/17 às 9h11

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.

Acesse [AQUI](#) a [Carta de Serviços ao Cidadão](#) da Administração Regional do Recanto das Emas - DF

Caso queira conhecer as demais Cartas de Serviços, acesse o [Portal do Governo de Brasília](#).

#### VERSÃO COMPLETA

10/07/16 às 13h01 - Atualizado em 10/07/16 às 13h01

Administração Regional  
do Recanto das Emas



Carta de Serviços

- CARTA DE SERVIÇOS DO RECANTO DAS EMAS AO CIDADÃO
- VERSÃO COMPLETA**
- FOLDER
- CARTAZ
- SERVIÇOS E PRODUTOS OFERTADOS
- SOLICITAR AGORA
- REQUISITOS E DOCUMENTOS
- ATENDIMENTO
- FORMAS DE ACESSO
- PASSO A PASSO
- ONDE FICA
- NORMAS E REGULAMENTAÇÕES
- INDICADORES
- COMPROMISSOS
- AVALIE NOSSA CARTA DE SERVIÇOS



## ERRO: Publicação de assuntos não relacionados à Carta de Serviços

Secretaria de Estado do Meio Ambiente do Distrito Federal > Carta de Serviços > serviço 1

#### Carta de Serviços

serviço 1

25/07/18 às 17h09 - Atualizado em 25/07/18 às 17h10

#### serviço 1

bom dia

Institucional

Água

Clima

Cerrado

Resíduos Sólidos

Fale com a Secretaria

Acesso à informação

Ouvidoria

Acesse o Portal do Governo do Distrito Federal

SBN - Setor Bancário Norte,  
Quadra 2, Bloco K, Edifício  
WAGNER, Asa Norte, Brasília-DF.  
CEP: 70040-020

## ERRO: Publicação de assuntos não relacionados à Carta de Serviços

4/05/18 às 17h09 - Atualizado em 17/05/18 às 10h06

Carta de Serviços

- Contatos da SES
- Medicamentos
- Conselho de Saúde do Distrito Federal
- Programas
- Vigilância em Saúde
- Atendimento
- Cidadão

Contatos da SES

Contatos - SES

## ERRO: Disponibilizar apenas a Carta de Serviços – versão PDF

Secretaria de Estado de Educação > Carta de Serviço > Carta de serviços SEEDF

9/08/17 às 10h25 - Atualizado em 3/07/18 às 0h08

Carta de Serviço

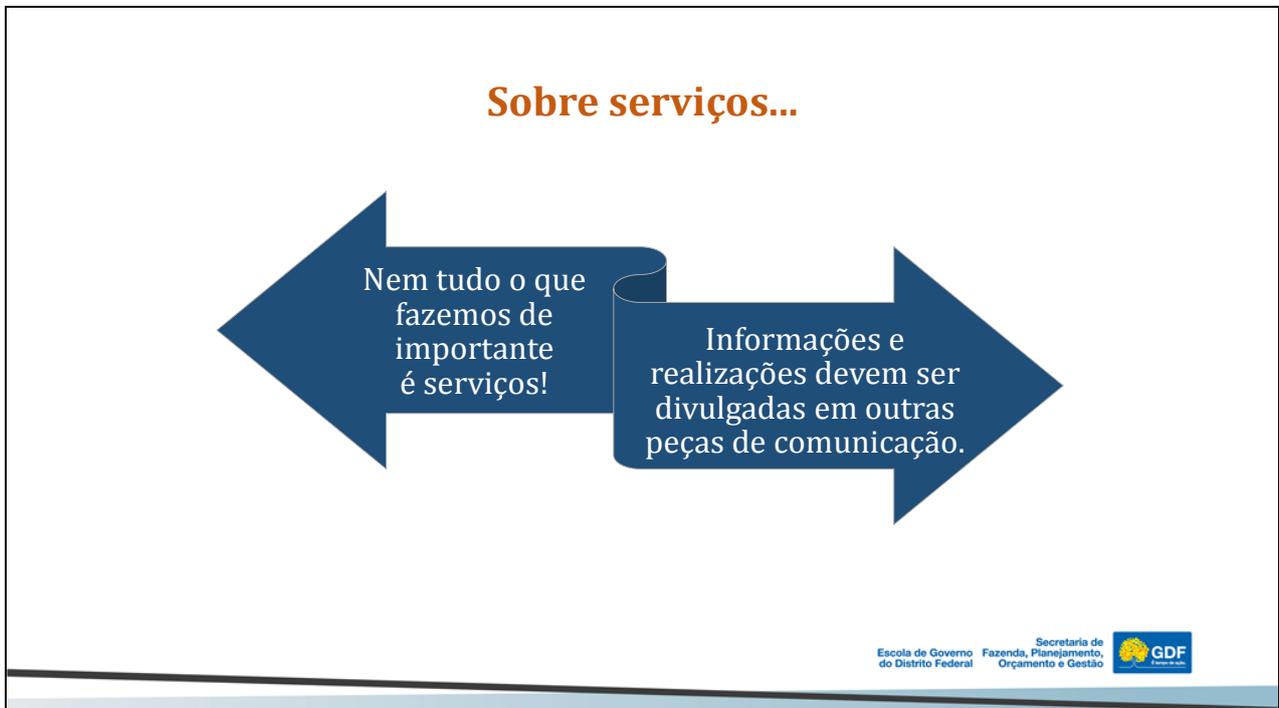
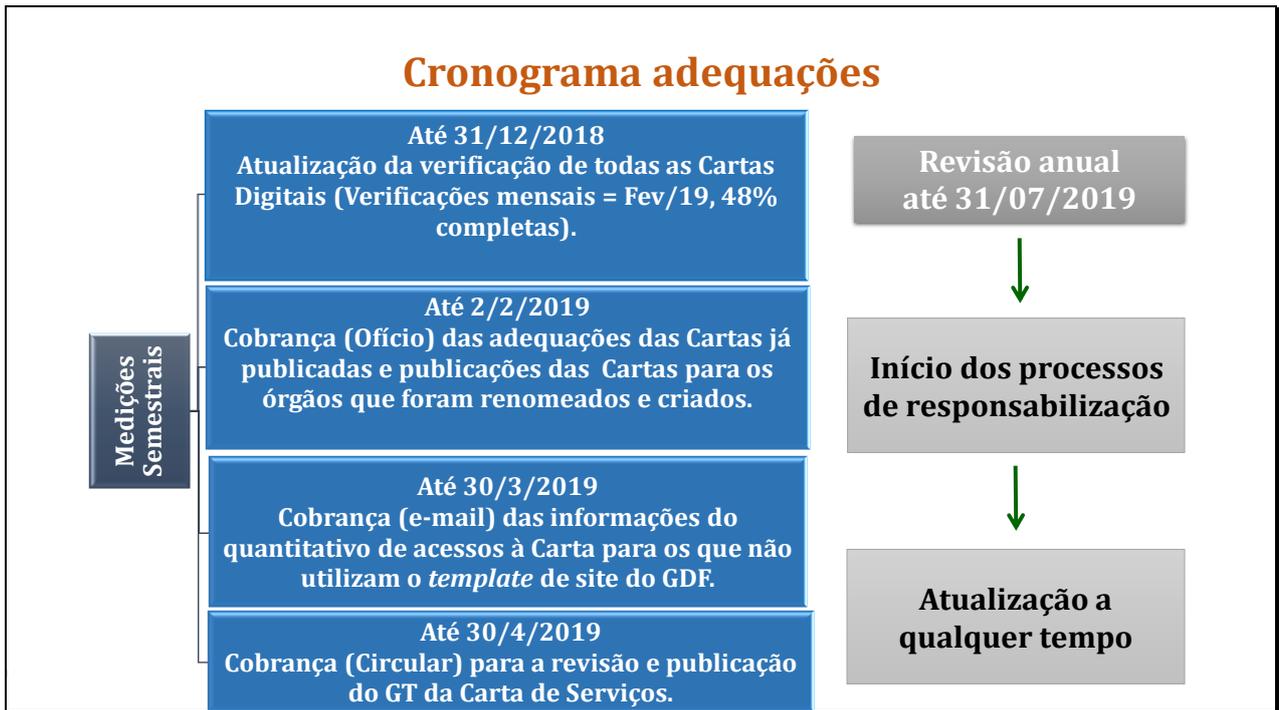
Carta de serviços SEEDF

O objetivo da Carta de Serviços ao Cidadão é cumprir com padrões de qualidade quanto ao atendimento à população, simplificando as formas de acesso aos serviços da Secretaria de Educação do Distrito Federal e incentivando a participação da comunidade no acompanhamento dos serviços prestados pelo órgão.

Secretaria de Educação

CARTA DE SERVIÇOS CIDADÃO

Escola de Governo do Distrito Federal  
Secretaria de Fazenda, Planejamento, Orçamento e Gestão  
GDF  
É tempo de agir.



## Identificador de serviços públicos

Para cada atividade que considera serviço,  
responda as perguntas abaixo.

### 1. Está relacionada a uma atividade fim do órgão?

- Informações 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 à 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 podem ser confundidas com o serviço público em si.**

## Respondeu **SIM** a todas as perguntas?



Então, a atividade  
pode ser considerada  
um SERVIÇO!

Fonte: Gespública –  
[http://www.gespublica.gov.br/sites/default/files/documentos/identificando\\_servicos\\_publicos\\_1.pdf](http://www.gespublica.gov.br/sites/default/files/documentos/identificando_servicos_publicos_1.pdf).

## Informações básicas sobre o serviço que deve constar nas Cartas.

Conforme a legislação, normas e orientações são informações  
básicas que cada serviço deve apresentar.

- 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) – exemplo: Ouvidoria;
- Etapas e respectivos prazos;

- Horário de atendimento (previsão do tempo de espera ou execução do serviço (observação: 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);
- Mecanismo de comunicação (consulta), por parte do usuário, acerca do andamento do serviço solicitado;
- Prioridades de atendimento.

## Atenção

**Recomendação:** criar *folders* para divulgação:

1. Identificar quais os serviços que a sua comunidade local mais demanda e elaborar *folders* específicos por serviço;
2. *Folder* da Ouvidoria e outro do SIC.

**Orientação da Lei nº 13.460, art. 5º, XIV:**

Adequar conteúdo da Carta de Serviços, utilizando a linguagem cidadã.





## Dicas de linguagem cidadã

### O que evitar?

- Siglas – escreva sempre o nome de áreas e serviços por extenso;
- Jargões técnicos – o cidadão não é obrigado a compreender os termos usados com recorrência pela Administração Pública, como LOA, PAD;
- Não aproveite textos antigos, isso evitará erros;
- Não use expressões em que uma palavra é suficiente para expor a mesma ideia.

Fonte: Gespública – [http://www.gespublica.gov.br/sites/default/files/documentos/linguagem\\_cidada\\_-\\_versao\\_final\\_web.pdf](http://www.gespublica.gov.br/sites/default/files/documentos/linguagem_cidada_-_versao_final_web.pdf).



## Dicas de visualização na web

### O que usar?

#### Tenha estes dados em mente ao escrever para web:

- 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, cinco segundos, após entrar em uma página, para decidir se ela é ou não útil.

Fonte: NIELSEN, Jakob. *How little do users read?* May 6th, 2008. Gespública – [http://www.gespublica.gov.br/sites/default/files/documentos/linguagem\\_cidada\\_-\\_versao\\_final\\_web.pdf](http://www.gespublica.gov.br/sites/default/files/documentos/linguagem_cidada_-_versao_final_web.pdf).

**Faça o melhor que puder!  
Inscreva seu projeto em concursos.**

**Edital previsto para  
abril/2019**

**OGDF**  
“Melhores práticas em  
ouvidoria pública”

## **Exercício 1**

1. Por sorteio, os grupos irão receber dois temas/atividades que podem ou não ser considerados como serviços.
2. Analisem e identifiquem, em grupo, se o tema é um serviço ou não. Anotem os argumentos que os levaram a chegar até essa conclusão.

<p><b>1. Está relacionada a uma atividade fim do órgão?</b></p>	<p><b>2. É destinada a um beneficiário final?</b></p>	<p><b>3. Existe um procedimento formal para atender à demanda do usuário?</b></p>	<p><b>4. A atividade permite o atendimento completo e a entrega útil para a demanda do usuário ou é apenas parte de um processo?</b></p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informações ao cidadão, planejamento, monitoramento e controle não são serviços públicos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 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).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 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.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 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.</li> </ul>

## Exercício 2

Revisem o *menu* de serviços da carta de serviços de um órgão de um dos membros do grupo de maneira a sugerir melhorias de acordo com o conteúdo aprendido.

## Exercício EXTRA

Para o assunto mais demandado no OUV-DF, qual a sua pergunta/problematização geral para acessar este serviço, ou seja, como você acessaria as informações sobre este serviço se não conhece o instrumento Carta de Serviços?



## Futuro das Cartas de Serviços



## Futuro das Cartas de Serviços

- Vídeo 1

(<https://www.youtube.com/watch?v=2wa9dYpvOkQ>)

- Vídeo 2

(<https://www.youtube.com/watch?v=jEbelzqwILU>)

**Obrigado!**

**Rodrigo Vidal da Costa**

Coordenador de Planejamento da Ouvidoria-Geral do DF

(61) 2108-3375

cartadeservicos@cg.df.gov.br

www.ouvidoria.df.gov.br

