

GUIA DE PREENCHIMENTO DA CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO



Agenda

- 1.** Contexto Legal
- 2.** Designação e Revogação de servidor
- 3.** Governança
- 4.** Serviços
- 5.** Carta de Serviços
- 6.** Preenchendo a Carta
- 7.** Linguagem Cidadã
- 8.** Processo de Aprovação
- 9.** Publicidade das Cartas
- 10.** Monitoramento
- 11.** Apoio nas atividades

1- Contexto Legal

Leis que regem os serviços do usuário



Contexto legal

A Carta de Serviços ao Cidadão tem sua previsão legal no âmbito da **Lei Federal nº. 13.460/2017**, que instituiu o Código de Defesa do Usuário do Serviço Público, e tem por objetivo informar ao 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.

O Decreto nº **14.904/2017** “... dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública, para fins de simplificar o atendimento prestado aos usuários dos serviços públicos estaduais, ratificar a dispensa de reconhecimento de firma e de autenticação em documentos a serem utilizados no Estado e institucionalizar meios para o alcance da melhoria contínua do atendimento aos usuários de serviços públicos.”

No âmbito Estadual, através da **Resolução CGE/MS 103/2024** instituiu a metodologia para elaboração, publicação, atualização, monitoramento e avaliação da Carta de Serviços ao Usuário dos Serviços Públicos e sobre a aplicação da Pesquisa de Satisfação ao Usuário.

Através do **Decreto Estadual Nº 16.404/2024** institui que o Portal Único do Estado de Mato Grosso do Sul “ms.gov.br”, dispõe sobre as regras de unificação dos canais digitais, no âmbito da Administração Pública Direta e Indireta do Poder Executivo Estadual, no qual consta diretivas quanto à integração da carta de serviços ao usuário no Portal Único.



Lei federal nº 13.460/2017

“(...)

Art. 7º Os órgãos e entidades abrangidos por esta Lei divulgarão Carta de Serviços ao Usuário.

§ 1º A 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.

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

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.

§ 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 - 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.

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

§ 5º Regulamento específico de cada Poder e esfera de Governo disporá sobre a operacionalização da Carta de Serviços ao Usuário.

§ 6º Compete a cada ente federado disponibilizar as informações dos serviços prestados, conforme disposto nas suas Cartas de Serviços ao Usuário, na Base Nacional de Serviços Públicos, mantida pelo Poder Executivo federal, em formato aberto e interoperável, nos termos do regulamento do Poder Executivo federal.

(...)

Art. 23. Os órgãos e entidades públicos abrangidos por esta Lei deverão avaliar os serviços prestados, nos 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.

§ 1º A avaliação será realizada por pesquisa de satisfação feita, no mínimo, a cada um ano, ou por qualquer outro meio que garanta significância estatística aos resultados.

§ 2º O resultado da avaliação deverá ser integralmente publicado no sítio do órgão ou entidade, incluindo o ranking das entidades com maior incidência de reclamação dos usuários na periodicidade a que se refere o § 1º, e servirá de subsídio para reorientar e ajustar os serviços prestados, em especial quanto ao cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento divulgados na Carta de Serviços ao Usuário.”



Decreto estadual nº 14.904/2017

Regulamenta, no âmbito do Estado de Mato Grosso do Sul, as disposições da Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública, para fins de **simplificar o atendimento prestado aos usuários dos serviços públicos estaduais**, ratificar a dispensa de reconhecimento de firma e de autenticação em documentos a serem utilizados no Estado e **institucionalizar meios para o alcance da melhoria contínua do atendimento aos usuários** de serviços Públicos.



Resolução CGE/MS nº 103/2024

Dispõe sobre a **metodologia para elaboração, publicação, atualização, monitoramento e avaliação da Carta de Serviços** ao Usuário dos Serviços Públicos e sobre a aplicação da Pesquisa de Satisfação ao Usuário.

“ (...)

Art. 3º As Cartas de Serviços deverão apresentar, conforme dispõe o §2º do art. 9º do Decreto Estadual n. 14.904, de 2017, informações claras e precisas sobre cada um dos serviços prestados pelo órgão ou entidade do Poder Executivo, especialmente sobre:

- I - serviços oferecidos;
- II – informações, requisitos ou documentos do usuário necessários para acessar o serviço;
- III - principais etapas para o processamento do serviço;
- IV - previsão do prazo para a prestação do serviço;
- V - formas de prestação do serviço;
- VI - forma de comunicação com o solicitante do serviço;
- VII - locais e formas de acessar o serviço;
- VIII - locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço.

Art. 4º A criação ou alteração de informações, requisitos ou documentos necessários para acesso a um serviço público será precedida de publicação na Carta de Serviço do órgão ou entidade prestadora do serviço.

Art. 5º É vedado aos órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual exigirem do usuário do serviço público informações, requisitos ou documentos para acesso a determinado serviço sem prévia publicação na respectiva Carta de Serviço.”

“ (...)

Art. 12. As Cartas de Serviço deverão expor os seguintes compromissos e padrões de qualidade de atendimento, conforme previsto no §3º do art. 9º do Decreto Estadual nº 14.904, de 2017, destacando:

- I - prioridades de atendimento;
- II - previsão de tempo de espera para o atendimento;
- III - mecanismos de comunicação com os usuários;
- IV - procedimentos para receber, atender, gerir e responder às manifestações, sugestões e reclamações dos usuários;
- V - o tratamento a ser dispensado aos usuários quando do atendimento;
- VI - as eventuais taxas, preços ou as despesas envolvidas, bem como as hipóteses em que exista gratuidade e os procedimentos para obtê-la, quando cabível;
- VII - mecanismos de consulta, por parte dos usuários, acerca do andamento do serviço solicitado e de eventual manifestação;
- VIII - outras informações julgadas de interesse dos usuários.

Parágrafo único. Os padrões de qualidade objetivam assegurar a participação dos usuários na avaliação dos serviços, identificando o nível de satisfação, as omissões e deficiências em sua prestação, a fim de que sejam adotadas as providências necessárias para melhoria contínua dos serviços prestados.”



Resolução nº 16.404/2024

“(…) o Portal Único do Estado de Mato Grosso do Sul “ms.gov.br”, dispõe sobre as regras de unificação dos canais digitais, no âmbito da Administração Pública Direta e Indireta do Poder Executivo Estadual, no qual consta diretivas quanto à integração da carta de serviços ao usuário no Portal Único.”

“Art. 1º Institui-se o Portal Único do Estado de Mato Grosso do Sul denominado ms.gov.br, no âmbito dos órgãos e das entidades da Administração Pública Direta e Indireta do Poder Executivo Estadual, com as finalidades de:

- I - disponibilizar informações institucionais, notícias e serviços públicos prestados pelos órgãos e pelas entidades do Poder Executivo Estadual de maneira centralizada;
- II - facultar aos cidadãos, às pessoas jurídicas e a outros entes públicos a solicitação e o acompanhamento dos serviços públicos, sem a necessidade de atendimento presencial;
- III - implementar e difundir o uso dos serviços públicos digitais aos cidadãos, às pessoas jurídicas e a outros entes públicos, inclusive por meio de dispositivos móveis;
- IV - disponibilizar, em plataforma única e centralizada, mediante o nível de autenticação requerido, o acesso às informações e à prestação direta dos serviços públicos;
- V - simplificar as solicitações, a prestação e o acompanhamento dos serviços públicos, com foco na experiência do usuário e na desburocratização;
- VI - promover a atuação integrada e sistêmica entre os órgãos e as entidades do Poder Executivo Estadual envolvidos na prestação dos serviços públicos;
- VII - permitir o uso de uma única forma de acesso aos serviços públicos estaduais ao usuário, com segurança;
- VIII - prover um mecanismo de avaliação da satisfação do cidadão com o serviço público prestado;
- IX - padronizar a disponibilização dos serviços públicos digitais.”

“(…)

Art. 4º Compõem a plataforma do Portal Único ms.gov.br:

- I - as informações institucionais, as notícias e os serviços públicos prestados pelo pelos órgãos e pelas entidades da Administração Pública Estadual, que serão disponibilizados de maneira centralizada;
- II - a ferramenta de solicitação e de acompanhamento dos serviços públicos, com as seguintes características: a) identificação do serviço público e de suas principais etapas; b) solicitação eletrônica dos serviços; c) agendamento eletrônico, quando couber; d) acompanhamento das solicitações;
- III - a ferramenta de avaliação da satisfação dos usuários em relação aos serviços públicos prestados;
- IV - o integrador de sistemas, que permite o compartilhamento de dados entre órgãos e entidades da Administração Pública Estadual com a plataforma do Portal, nos termos do disposto no Decreto Federal nº 10.046, de 9 de outubro de 2019...”

2- Designação e Revogação de Servidor

Responsável pela carta de serviço nas UGs



Modelo de designação de servidor

- Os órgãos ou unidades gestoras devem publicar no Diário Oficial a designação do servidor responsável pela carta de serviço.
- A equipe CGE/MS irá entrar em contato para confirmação dos dados e realizará a liberação dos acessos necessários para execução das atividades.

MODELO DO DOCUMENTO DE DESIGNAÇÃO

RESOLUÇÃO xxxxxx N. xxxxx, DE xx DE xxxxxxx DE 202x.

A(O) SECRETÁRIA(O) DE ESTADO DE xxxxxxxxxxx, no uso de suas atribuições legais e tendo em vista o disposto no art. 7º da Resolução CGE/MS/N. 103, de 12 de abril de 2024, resolve:

DESIGNAR o(a) servidor(a), matrícula n., como responsável pelas atividades relativas à Carta de Serviços ao Usuário no âmbito desta Secretaria de Estado, em conformidade com o estabelecido no art. 9º do Decreto Estadual n. 14.904, de 27 de dezembro de 2017.

CAMPO GRANDE-MS, xx DE xxxxxxx DE 202x.

XXXXXXXXXXXXXX

Secretária(o) de Estado de xxxxxxxxxxx



Modelo de revogação de servidor

- Os órgãos ou unidades gestoras devem publicar no Diário Oficial a revogação do servidor responsável pela carta de serviço.
- A equipe CGE/MS irá entrar em contato para confirmação dos dados e realizará a remoção dos acessos deste usuário.

MODELO DO DOCUMENTO DE REVOGAÇÃO

RESOLUÇÃO xxxx N. xxxx, DE xx DE xxxxxxxxxxxx DE 202x.

A(O) SECRETÁRIA(O) DE ESTADO DE xxxxxxxx, no uso de suas atribuições legais, resolve:
REVOGAR a Resolução xxx n. xxxx, de xx de xxxxxx de 202x, publicada no Diário Oficial Eletrônico n. xxxx, de xx de xxxxx de 202x, de designação da(o) servidor(a) xxxxxxxxxxxxxx, como responsável pelas atividades relativas à Carta de Serviços ao Usuário no âmbito desta Secretaria de Estado, a partir da data da publicação.

CAMPO GRANDE-MS, xx DE xxxxxxxx DE 202x.

XXXXXXXXXXXXXXXX

Secretária(o) de Estado de xxxxxxxxxxxx

3- Governança

O papel de cada órgão



Governança

CGE (Controladoria Geral do Estado)

- **Aprova a criação, alteração ou revisão da carta de serviços**
- **Responsável pela publicação das cartas de serviços ao usuário no Portal Único ms.gov.br**
- **Orienta os órgãos sobre as normas e padrões para a carta de serviços**
- **Realiza monitoramento das cartas de serviços**
- **Promove, pelo menos uma vez ao ano, o período de revisão da carta de serviços**

A CGE-MS também define cronogramas e padrões que devem ser seguidos pelos órgãos e entidades na elaboração e atualização das Cartas de Serviços



Governança

Órgãos e entidades do poder executivo

- **Define quem será o Gerente, publicando em diário oficial e, caso necessário, o(s) Coordenador(es)**
- **Realiza o levantamento de todos os serviços**
- **Elaborar e atualizar a carta de serviços ao Usuário**
- **Revisar anualmente a carta de serviços, conforme estipulado pelo cronograma da CGE-MS**
- **Realizar ajustes e correções quando demandado pela CGE-MS**
- **Responsável por manter o conteúdo da carta atualizado quando necessário**

A carta de serviço deve informar aos usuários os serviços oferecidos, os requisitos e documentos necessários para acessar esses serviços, as principais etapas dos serviços, os prazos previstos para a prestação, entre outros detalhes relevantes ao usuário do serviço.



Governança

SETDIG (Secretaria Executiva de Transformação Digital)

- Responsável pela sustentação, manutenção e evolução do Portal Único MS
 - Fornece suporte aos usuários em relação a dúvidas técnicas de utilização da plataforma
 - Gerencia os acessos aos sistemas que compõem a plataforma do Portal Único MS
- (...)

A SETDIG é responsável por garantir que todas as melhorias e atualizações da ferramenta onde as cartas de serviços são cadastradas sejam integradas ao Portal Único e disponibilizadas de forma padronizada.

4- Serviços

Definição



Conceitos: serviços públicos

1. Serviço Público:

- Um serviço público é uma atividade ou função realizada pelo governo ou suas entidades, geralmente com o objetivo de atender às necessidades da população em geral. Esses serviços podem incluir áreas como saúde, educação, transporte público, segurança pública, saneamento básico, entre outros.
- Os serviços públicos são diretamente entregues ou administrados pelo governo ou por entidades governamentais, e são financiados geralmente pelos impostos pagos pelos cidadãos.
- Exemplos de serviços públicos incluem hospitais públicos, escolas públicas, policiamento, transporte coletivo operado pelo governo, coleta de lixo municipal, entre outros.

2. Política Pública:

- Política pública refere-se aos objetivos, diretrizes, planos, programas e ações estabelecidos pelo governo para lidar com questões específicas ou alcançar determinados objetivos de interesse público. Essas políticas são desenvolvidas e implementadas para lidar com desafios sociais, econômicos, ambientais ou políticos.
- As políticas públicas podem abranger uma ampla gama de áreas e temas, como saúde, educação, meio ambiente, economia, segurança, etc.
- Elas são formuladas através de processos políticos, que podem envolver legislação, regulamentação, alocação de recursos, programas de governo, incentivos fiscais, entre outros mecanismos.
- Exemplos de políticas públicas incluem políticas de saúde para combater uma epidemia, políticas educacionais para melhorar a qualidade da educação, políticas de transporte para reduzir congestionamentos, políticas ambientais para proteger ecossistemas, entre outros.



Comparação

Serviços Públicos

O serviço público refere-se a qualquer atividade ou função realizada pelo governo ou entidades governamentais em benefício da sociedade como um todo.

- Esses serviços podem incluir uma ampla gama de áreas, como saúde, educação, segurança pública, transporte, saneamento básico, entre outros.
- O serviço público é prestado diretamente pelo governo ou suas entidades, e é financiado geralmente pelos impostos pagos pelos cidadãos.
- Exemplos de serviços públicos incluem hospitais públicos, escolas públicas, policiamento, transporte público operado pelo governo, entre outros.

Serviços Públicos ao usuário

O serviço público ao usuário é um subconjunto do serviço público, que se refere especificamente aos serviços oferecidos aos cidadãos como usuários diretos desses serviços públicos.

- Esses serviços são projetados para atender às necessidades específicas dos usuários finais e garantir que eles tenham acesso adequado e eficaz aos serviços públicos.
- Eles podem incluir aspectos como facilidade de acesso, qualidade dos serviços, tempo de espera, atendimento ao cliente, entre outros.
- Exemplos de serviços públicos ao usuário incluem o atendimento médico em um hospital público, o ensino em uma escola pública, a utilização do transporte público, entre outros.



Serviços Públicos ao usuário

O que é:

- É um serviço o que só pode ser prestado com a colaboração/interação do usuário.
- É um serviço quando o usuário o recebe de forma particular, e não de forma generalizada.
- É um serviço quando o usuário consegue iniciá-lo e concluí-lo, mesmo que essa conclusão seja um retorno negativo.
- É um serviço quando existe um "passo a passo" básico para sua prestação, com definições claras de cada "passo".

O que não é:

- Uma área do órgão
- Um programa
- Um sistema ou um site
- Um evento único ou despadronizado
- Uma etapa ou interação, como por exemplo o agendamento do serviço.

5- Carta de Serviços

Definição



Carta de serviços

O que é?

- a A Carta de Serviços ao Cidadão é uma **carta compromisso com padrões de qualidade** na prestação de Serviços:

Ela contribui para a **ampliação dos níveis de legitimidade e de confiança** que a sociedade deposita na instituição.

Seu conteúdo deve ser o resultado final de **inovação e melhoria** nos principais processos institucionais. Deve envolver a **desregulamentação e a revisão crítica de processos**.

- b Deve ser **educativa e informativa**.

Ela deve possibilitar à sociedade apropriar-se das informações básicas sobre os órgãos e entidades públicas e deve **orientar os públicos alvos em suas decisões sobre como, quando, onde e para quem utilizar os serviços públicos** disponibilizados.



Carta de serviços

Finalidades

- a) Estabelecer **compromissos públicos com padrões de qualidade** na realização de atividades públicas, especialmente de prestação dos serviços e atendimento ao cidadão e ao mercado;
- b) Estimular o controle social mediante a adoção de **mecanismos que possibilitem a manifestação e a participação efetiva dos usuários** na definição e avaliação de padrões de atendimento dos serviços públicos;
- c) Garantir o **direito do cidadão de receber serviços em conformidade** com padrões de qualidade estabelecidos na Carta, a partir de métodos de aferição direta das expectativas sociais.;
- d) Propiciar a **avaliação contínua da gestão e o monitoramento interno e externo do desempenho** institucional mediante a utilização de indicadores.
- e) **Divulgar amplamente os serviços prestados** pelos órgãos e entidades públicas com os seus compromissos de atendimento para que sejam conhecidos pela sociedade.
- f) **Fortalecer a confiança e a credibilidade da sociedade** na administração pública, relativamente à sua competência de bem atender às necessidades fundamentais ordenadas na Constituição Federal.



Carta de serviços

Finalidades

BENEFÍCIOS DA CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO		
Para o cidadão	Para a entidade pública	Para o servidor
<ul style="list-style-type: none">• Conhecimento das atividades e serviços dos órgãos públicos;• Ter os serviços prestados de forma adequada às suas necessidades e expectativas;• Ter mais ferramentas para exigir e defender seus direitos;	<ul style="list-style-type: none">• Aproximação com o cidadão tornando a gestão mais participativa;• Melhoria contínua da qualidade dos serviços prestados;• Confiabilidade e credibilidade para as políticas públicas;	<ul style="list-style-type: none">• Maior clareza e definição de seu papel e do resultado que se espera;• Melhor entendimento quanto à importância do seu trabalho como consequência da maior visibilidade;



Carta de serviços

Pra quem?

A área de serviços do Portal é **feita para o usuário e sob o ponto de vista do usuário.**

Usuário é todo aquele membro da sociedade que possa ser individualizado e tratado como uma entidade única, como uma pessoa, uma empresa, uma organização pública ou privada, uma comunidade ou até mesmo um ente da federação.

6- Preenchendo a Carta

Orientações CGE/MS - Dicas e boas práticas



Preenchendo a carta

Informações necessárias para criar uma nova carta de serviços

O Gerente, em conjunto com os coordenadores, deverá organizar as informações elencadas abaixo e validá-las com o dirigente da organização ou da unidade. Deve contemplar as tarefas necessárias para se obter o resultado final, com o detalhamento de cada ação.

AS INFORMAÇÕES DEVEM SER CLARAS E PRECISAS SOBRE CADA UM DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO OU ENTIDADE DO PODER PÚBLICO ESTADUAL, ESPECIALMENTE SOBRE:



Serviço oferecido pelo órgão/entidade.

Informações, requisitos ou documentos do usuário necessários para acessar o serviço.

Principais etapas para processamento do serviço.

Previsão do prazo para a prestação

Forma de prestação do serviço (ex.: presencial, online)

Forma de comunicação com o solicitante do serviço

Locais e formas de acessar o serviço

Locais e forma de para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço



Preenchendo a carta

Regras para escrever de forma simples

A seguir, apresentamos algumas regras para tornar a escrita mais acessível para o cidadão. As recomendações são baseadas nos critérios do Índice ABEP-TIC de Oferta de Serviços Digitais de 2024, desenvolvido pela Associação Brasileira das Entidades Estaduais e Públicas de TIC, com o objetivo de compor, por meio de indicadores, o Pilar de Eficiência da Máquina Pública. Estas recomendações não refletem necessariamente as orientações do governo do estado, mas servem como apoio para a comunicação com o cidadão enquanto ainda não temos um manual próprio.

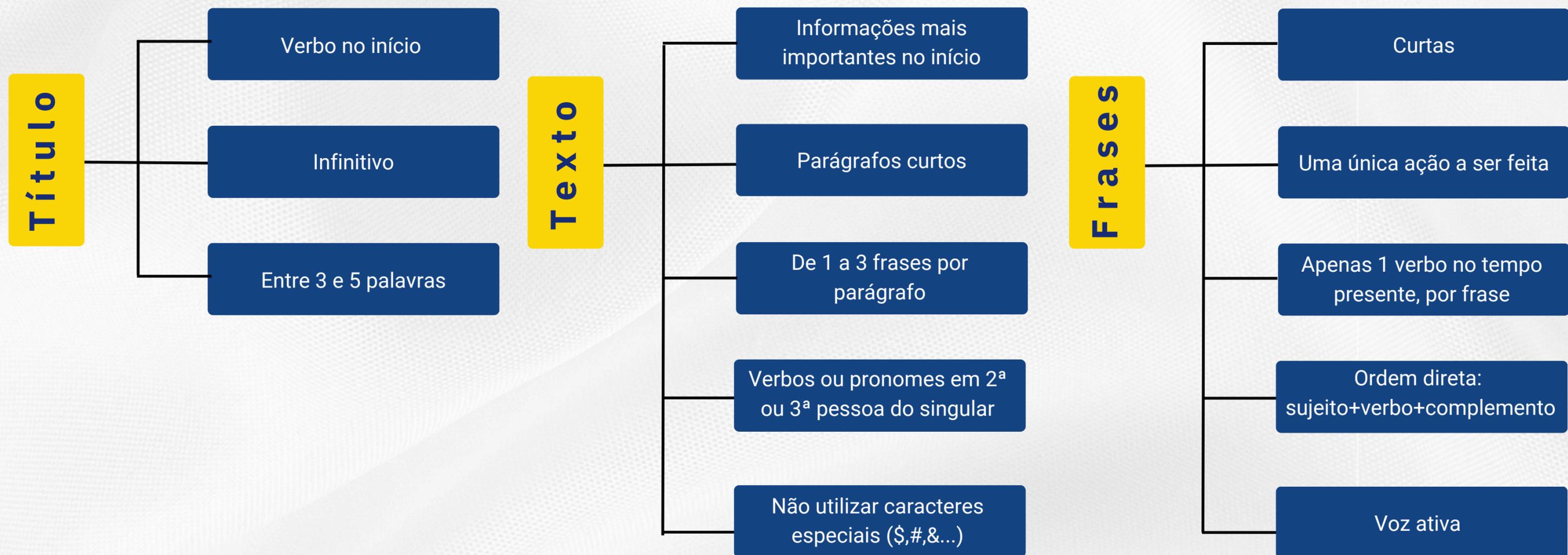
Grupo de Estudos - Linguagem Simples MS

Estamos desenvolvendo o manual de linguagem simples do Governo do Mato Grosso do Sul, com o objetivo de orientá-los sobre como escrever de forma acessível para todos.



Preenchendo a carta

Regras para escrever de forma simples



! Deve-se excluir da contagem preposições, artigos ou palavras de ligação (e, ou, de, sem, entre, etc).



Preenchendo a carta

Orientações para elaboração das Cartas de Serviço:

DICAS

Verifique se todo o corpo do texto está com a mesma formatação, para tanto, cole o texto original no Bloco de Notas, após copie-o do Bloco e insira-o no local desejado na ferramenta.

Deixe o parágrafo com no máximo 3 linhas.

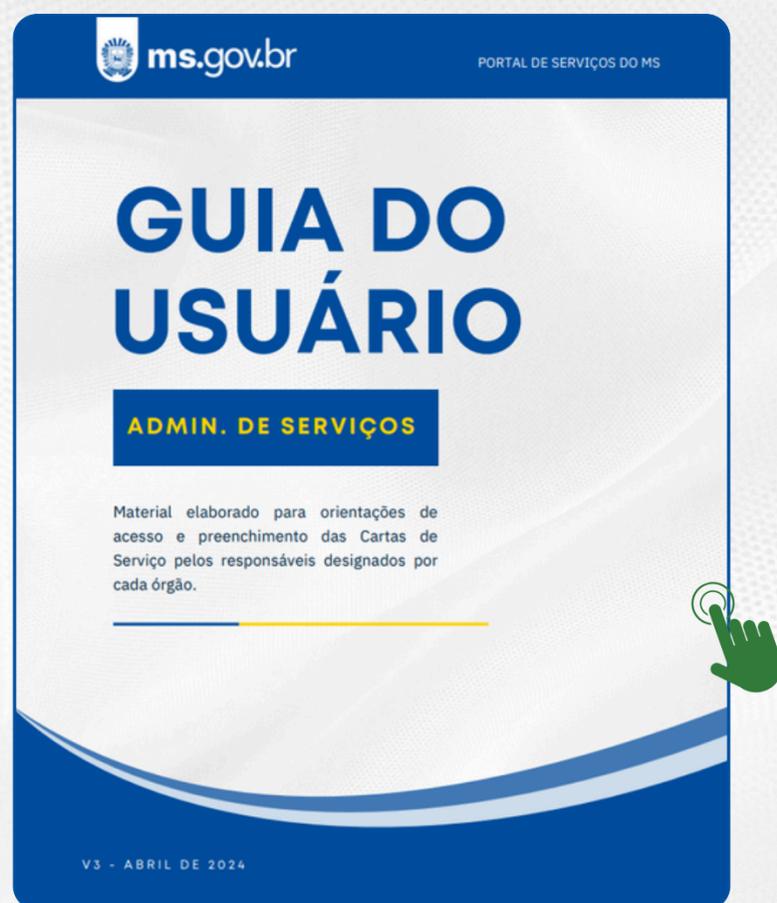




Preenchimento da carta

Ferramenta Admin

A equipe SETDIG desenvolveu um manual da ferramenta ADMIN no qual contém orientações do passo-a-passo para o cadastro e atualização das cartas de serviços.



Acesse o material através do link:

<https://www.setdig.ms.gov.br/manuais-e-treinamentos-da-carta-de-servicos/>

Arquivo: Guias > Preenchimento das Cartas de Serviços

7- Linguagem Cidadã

Dicas de como redigir seus serviços



Linguagem cidadã

Alguns dados identificados

VOCÊ SABIA QUE...



Usuários leem, em média, apenas 18% do conteúdo escrito de uma página web. E essa porcentagem tende a diminuir à medida que o número de palavras cresce.

Fonte: artigo "How Little Do Users Read?" no site Nielsen Norman Group.



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

Fonte: Estudo conduzido por Nielsen Norman Group. (2006), artigo "F-Shaped Pattern For Reading Web Content"



Usuários levam, em média 5 segundos após entrar em uma página para decidir se ela é ou não útil.

Fonte: Estudo de usabilidade de Nielsen Norman Group. (2006). "How Users Read on the Web: The Eyetracking Evidence".



Linguagem cidadã

Como redigir os serviços?

ORGANIZAÇÃO É A CHAVE

Defina a estrutura do seu texto antes de escrevê-lo. Planeje ele de modo que fique claro e facilmente inteligível para todos. Evite ao máximo criar itens e subitens.

Selecione as informações que entrarão em seu texto. Coloque **todas** as informações que o cidadão **precisa** saber, mas **somente** elas. Informações desnecessárias no texto só servirão para esconder a informação essencial.

Divida a informação em blocos. Parágrafos longos dão ao usuário a impressão de algo difícil e trabalhoso. Se você quebra a informação em blocos lógicos menores, ficará mais fácil e rápido para seu usuário assimilá-la.

Priorize suas informações. Veja quais são as informações mais importantes e coloque-as no início do texto do campo. Não faça seu usuário ter que procurar pela informação que ele precisa.

Utilize um parágrafo para cada ideia. Evite condensar muita informação em um único parágrafo. Isso cria a sensação de complexidade excessiva, o que dificulta a compreensão da sua mensagem e cria uma pré-disposição ruim do leitor em relação ao texto.

Ordene seus parágrafos e sentenças de modo a facilitar o entendimento. Apresente primeiro a informação principal e somente depois as condicionais e exceções. Não sobrecarregue a memória imediata do cidadão nem faça com que ele tenha que ficar relendo o texto.



Linguagem cidadã

Como redigir os serviços?

DICA IMPORTANTE

Use parágrafos pequenos.

Parágrafos pequenos são mais fáceis de entender e organizar, criam mais espaços em branco e despertam mais interesse no cidadão.

O ideal é que cada parágrafo não tenha mais que 150 palavras divididas entre 5 e 8 orações.

Nunca ultrapasse 250 palavras por parágrafo.



Linguagem cidadã

Como redigir os serviços?

NÃO É SÓ O QUE VOCÊ DIZ, MAS COMO VOCÊ DIZ...

- **Seja direto.**

Escreva em primeira pessoa, como se estivesse falando diretamente com o cidadão. Use “você” para se referir a ele, e “nós” para se referir ao seu órgão. Esta estratégia trará ao seu documento dois enormes benefícios:

- a) Trará o cidadão para junto do seu texto, despertando nele o interesse e prendendo sua atenção; e
- b) Ajudará você a listar as informações de forma lógica, deixar mais clara a distribuição de responsabilidades e a perceber as questões que precisarão ser respondidas ao cidadão.

- **Seja assertivo e use voz ativa.**

Defina claramente suas informações. Evite expressões dúbias ou vagas.

Não tenha medo de usar verbos fortes. Diga “você deve...” quando estiver falando de obrigações, e da mesma forma, use o verbo mais específico e claro possível para indicar o que é proibido, opcional ou aconselhável. É importante que o cidadão não tenha dúvidas em relação a isso.

Seja cuidadoso na construção de suas sentenças. Ordene as palavras adequadamente, de forma a evitar ambiguidades. Mantenha sujeito e predicado perto do verbo, coloque os pronomes condicionais e outros modificadores perto da palavra que eles estão modificando e ponha as condições após a cláusula principal.



Linguagem cidadã

Como redigir os serviços?

- **Use sentenças curtas.**

Não tenha medo de usar muitos pontos. Quanto maiores suas sentenças, menos inteligíveis elas serão.

- **Não floreie o seu texto**

Além de aumentar o texto e gastar espaço, os floreios fazem com que você pareça insincero. Não enterre as informações importantes sob uma coleção de mensagens puramente ornamentais. Evite utilizar palavras e expressões que não acrescentam ao conteúdo das suas sentenças.

- **Seja econômico com as palavras**

Não use expressões onde uma palavra é suficiente para expor a mesma ideia. Seja econômico com as palavras.



Linguagem cidadã

Como redigir os serviços?

- **Defina pela regra, não pelas exceções**

Diga e descreva sempre a quem se aplica ao invés de a quem não se aplica. Só defina pelas exceções se a alternativa for uma lista muito longa ou uma descrição muito complexa

- **Deixe condições sempre claras e explícitas**

Não assuma que o usuário já saiba ou que tenha lido a legislação.

- **Use exemplos**

Exemplos são extremamente eficientes para esclarecer conceitos complexos e, se bem empregados, podem substituir longas explicações. Exemplos relevantes, ainda por cima, ajudam o público a se identificar com o texto.

- **Comece cada parágrafo com uma sentença introdutória**

Isto irá explicar ao cidadão sobre o que ele irá ler. Isso permite encontrar a informação mais rapidamente, e evita que o cidadão fique irritado com o seu texto pela demora em entender o assunto tratado.



Linguagem cidadã

Como redigir os serviços?

- **Faça a transição entre os parágrafos**

Comece o parágrafo seguinte com termos ou expressões que o liguem ao parágrafo anterior, de forma a dar fluidez ao texto. Isto permitirá ao cidadão acompanhar e entender melhor sua informação.

- **Tenha cuidado com o uso de ferramentas de ênfase**

Embora importantes e úteis, elas devem ser usadas sem exagero, para que não percam sua força e efetividade. Não coloque o texto em letras maiúsculas e nem utilize o sublinhado. As letras maiúsculas chamam a atenção do leitor, mas ao mesmo tempo dificultam a leitura, são agressivas aos olhos e, em ambientes eletrônicos, equivalem a gritos. O sublinhado, por sua vez, dificulta a leitura, principalmente quando usado em frases, além de criar a expectativa de links nos meios eletrônicos.

- **Não deixe complexo o que é simples**

A linguagem direta (sujeito-verbo-predicado) é a mais simples existente, e também a que melhor transmite ideias e informações.

Use-a, mantendo estes três elementos próximos uns dos outros.



Linguagem cidadã

Como redigir os serviços?

2 NÃO = 1 SIM??

Prefira sempre a afirmação à negação, e tome especial cuidado com frases que contenham **duplo negativo** ou **exceções à exceção**. Em ambos os casos, há um negativo anulando o outro, o que cria uma frase que é na verdade afirmativa, mas escrita em discurso negativo.

Ao ler frases assim, o cérebro processa a frase, depois processa a negação daquela frase e então é obrigado a processar a negação da negação. O usuário **demorará três vezes mais, e fará três vezes mais esforço**, para entender o seu texto do que o faria caso a frase estivesse escrita de forma afirmativa



Linguagem cidadã

Como redigir os serviços?

O SEGREDO DO SERVIÇO BEM FEITO ESTÁ NA ESCOLHA DAS FERRAMENTAS CERTAS...

- **Evite:** Siglas, abreviações, palavras exóticas, termos obsoletos, estrangeirismos e jargões.

Onde não for possível evitar o uso de siglas escreva o **significado no primeiro uso** e, posteriormente, use somente a sigla. **Não use mais que três siglas em um texto** (preferencialmente menos). Deixe a sigla para os **casos mais citados ou os nomes mais extensos**, e use o extenso nos outros. Só use palavras e frases em outra língua **se estas forem insubstituíveis**

Substitua, sempre que possível, jargões e termos técnicos por palavras mais popularmente conhecidas. Só utilize este tipo de vocabulário quando ele for **imprescindível** e, neste caso, acrescente ao texto a definição do termo.

Preste atenção especial aos jargões com os quais você convive no seu dia a dia. O fato de você conviver com eles não significa, necessariamente, que o seu usuário também tenha esta familiaridade.

- **Evite, especialmente, os legalismos.** Mesmo que você saiba utilizar corretamente os termos legais (e muita gente os usa de forma errada), a maioria dos cidadãos, que é para quem a informação deve ser passada, irá ter dificuldade para compreender os termos.
- **Seja consistente.** Use sempre o mesmo termo para um mesmo conceito, caso contrário você confundirá o usuário. Não se preocupe em ser repetitivo. Clareza e concisão são sua prioridade, não o estilo.
- **Seja claro.** Use as palavras no seu texto sempre no contexto de sua definição mais amplamente conhecida. E busque sempre o termo mais associado com a ideia que você quer transmitir.

Fonte: www.gov.br



Linguagem cidadã

Como redigir os serviços?

- **Evite ter que explicar termos.** Procure usar, sempre que possível, termos de amplo conhecimento do seu público-alvo, para que assim você não precise acrescentar ao texto definições. Definições causam, na maioria das vezes, mais problemas do que trazem soluções para seu texto.
- **Assegure-se que o usuário saberá sobre o que você está falando.** Use o nome mais popular quando se referir ao seu órgão, programa ou ação.
- **Fuja dos “termos da moda”.** Algumas vezes, um termo usado tecnicamente em um contexto específico, por qualquer razão, cai no gosto da população em geral e passa a ser usado em outros contextos, ganhando significados diferentes (chegando mesmo a adquirir significado oposto ao original). Evite termos assim, **mesmo que você os utilize da forma original** pois, pela variedade de usos adquiridos, eles vão **dificultar o entendimento do texto** por parte do usuário.
- **Não exagere na explicação dos numerais.** Use o símbolo ou o nome, não há necessidade de usar os dois.
- **Tenha cuidado com os pronomes.** Tenha certeza de que esteja sempre claro a quem o pronome se refere. Caso o uso do pronome abra brechas para duplicidade, repita o nome a que o pronome estava se referindo ou reescreva a sentença para eliminar a ambiguidade.



Linguagem cidadã

Como redigir os serviços?

- **Defina bem os seus verbos.** Os verbos dizem ao seu usuário o que fazer. **Deixe claro quem faz o quê.** Use sempre que possível o verbo no tempo presente, mesmo ao falar de atos e ocorrências do passado, e procure não usar verbos substantivados (“o correr do processo”), ocultos (“você precisará da carteira de identidade e, caso não tenha, [precisará] da certidão de nascimento”) ou compostos (“caso tenha completado 18 anos...”).
- **Use preferencialmente a conjunção “se” para indicar condições.** Use a conjunção “quando”, caso você precise usar a “se”, para introduzir outra oração, ou caso a condição expressada ocorra com frequência.

PALAVRAS IMPORTANTAM

Cuidado ao escolhê-las.

Seja preciso. Lembre-se sempre que seu objetivo não é impressionar, mas passar a informação da forma mais clara e completa possível ao seu público.

NA DÚVIDA:

Prefira a palavra mais conhecida à mais incomum;
Prefira a palavra com significado concreto àquela com significado abstrato;
Prefira a palavra simples ao termo composto;
Prefira a palavra pequena à longa;
Prefira a palavra nativa a estrangeirismos.



Linguagem cidadã

Como redigir os serviços?

DETALHES MUITAS VEZES SÃO A DIFERENÇA ENTRE UM BOM E UM MAL TEXTO...

- **Use muitas vírgulas:** As pausas deixam a leitura menos cansativa e favorecem um melhor entendimento do texto. Mas tome cuidado para colocar as vírgulas nos lugares certos.
- **Não use barras.** Elas não têm praticamente nenhum bom uso, a não ser no caso de frações e links, e na internet podem causar erros no carregamento ou formatação da informação. Não escreva “e/ou”. Defina se deve ser “e” ou deve ser “ou” e, nos poucos casos em que sejam ambos, use “x, ou y, ou ambos”. No caso de termos aparentados (“relação pai-filho”), use o hífen.
- **Deixe claro, logo no início do texto, do que ele trata.** Os usuários visitam a página com uma atividade específica na cabeça. Se julgarem que a página não os ajudará, eles a abandonarão. Deixe claro, desde o início, em que tarefas ela poderá ajudá-lo.
- **Coloque, sempre que possível, toda a informação necessária na própria página do serviço.** Procure não usar links para outras páginas ou arquivos. Isto força o usuário a quebrar a leitura para sair da página, e depois ter que retornar para terminar de obter as informações desejadas. Além de aumentar o tempo necessário ao usuário, portanto, esta ruptura de concentração leva a maior dificuldade de compreensão.
- **Informe ao usuário onde o link os levará.** Caso não haja como evitar o uso de links no meio do texto, explique antes, de forma breve, o que o usuário encontrará nele.
- **Seja Criativo.** Você não precisa, por ser um texto governamental, fazer com que seu texto seja intimidador. Pelo contrário, procure escrever de forma a deixar o seu usuário o mais a vontade possível com seu texto.

Fonte: www.gov.br



Linguagem cidadã

Revisando seu texto

ECONOMIZE SEU TEMPO

A revisão e o teste são partes essenciais da construção de um texto.

Eles permitirão que você identifique os pontos duvidosos e problemáticos e os sane, antes da informação entrar em contato final com o seu usuário.

Este esforço evitará que horas sejam gastas no futuro para responder a questões e reclamações ou para refazer todo o trabalho e assim sanar suas falhas.

O SERVIÇO É VIVO, NÃO ESTÁTICO...

Revise seu material constantemente: A revisão não ocorre somente após o término da primeira versão de seu documento. Ela deve ocorrer por todo o processo de criação e seguir após sua publicação. Isto é essencial para que o documento continue eficiente em seu propósito.

Teste o seu documento tão logo haja material suficiente. O teste deve ser parte integral do seu processo de planejamento e escrita do documento. Teste cada campo do seu material pelo menos duas vezes, durante todas as fases do planejamento e escrita do documento. Após um teste, faça as alterações necessárias e então teste novamente. A forma mais simples de testar seu material é entregá-lo para a leitura de alguém não familiarizado com o objeto do documento, e então pedir que a pessoa explique o que entendeu. Outra opção é fazer uma simulação onde a pessoa tenha que utilizar o serviço somente com as informações do documento.



Linguagem cidadã

Revisando seu texto

TAREFAS A REALIZAR DURANTE A REVISÃO:

- A cada releitura, busque e elimine redundâncias e palavras desnecessárias nas sentenças;
- Verifique suas sentenças. Se encontrar sentenças longas ou complexas, contendo muitas frases ou muitas cláusulas, reescreva-as;
- Preste especial atenção a três classes de palavras: adjetivos, pronomes de intensidade e preposições. As duas primeiras, via de regra, aumentam o tamanho da sentença sem acrescentar nada ao conteúdo. As últimas são normalmente encontradas em locuções, que na maioria dos casos podem ser substituídas por uma só palavra;
- Analise novamente as informações presentes no texto. Elas são essenciais para que o usuário entenda sua mensagem? Se não, elimine-as. Informações supérfluas só servem para esconder a informação necessária no texto.

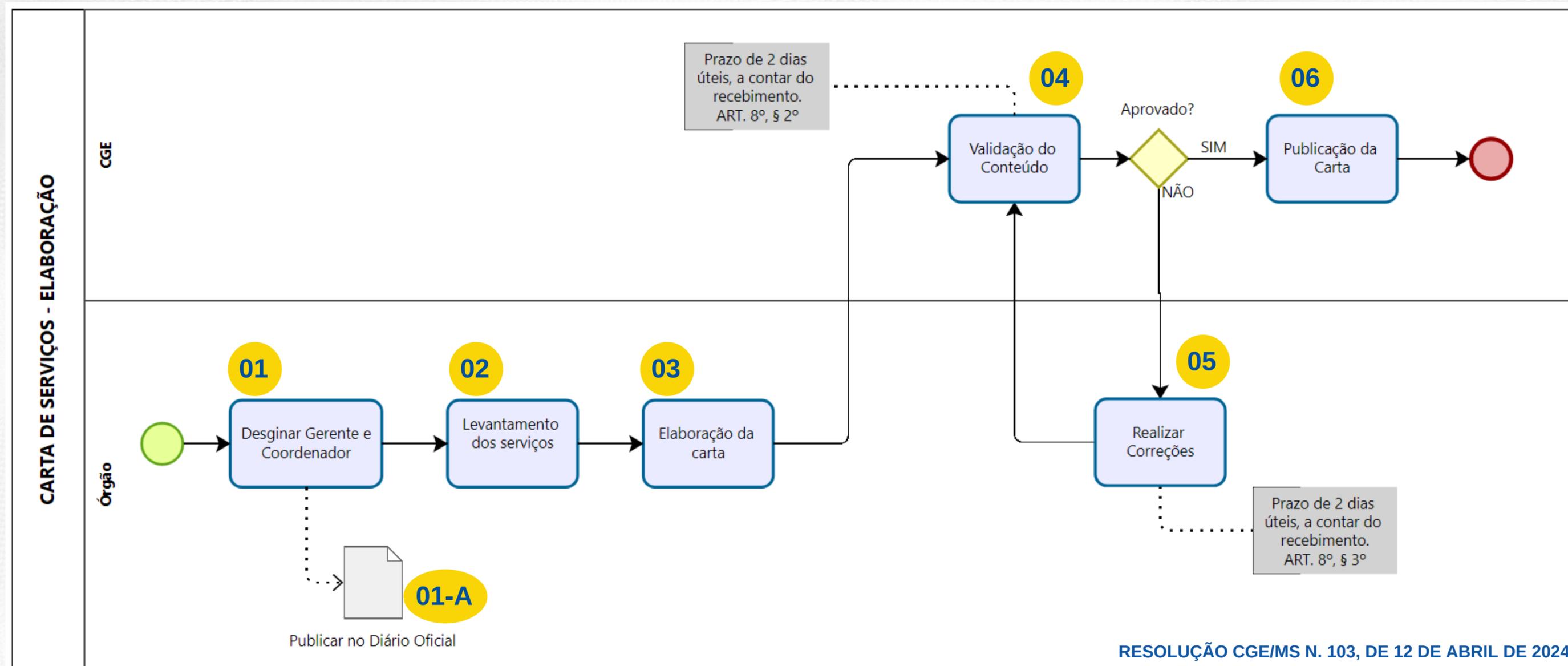
8- Processo de Aprovação

Fluxos das Cartas de Serviço



Processo de Aprovação da Elaboração

Elaboração da Carta de Serviços





Processo de Aprovação da Elaboração

Nova Carta de Serviços

Resolução CGE/MS nº 103, 12 de abril de 2024

01 e 01-A - Designar Gerente e Coordenador

Art. 7º O dirigente máximo do órgão ou entidade, mediante ato específico publicado na imprensa oficial, deverá designar servidor público para a função de Gerente de Serviços

02 - Levantamento dos Serviços

Art. 7º, I - levantamento sobre os serviços prestados pelo respectivo órgão/entidade;

03 - Elaboração da carta de serviços

Art. 7º, II - elaboração e atualização do conteúdo da Carta de Serviços.

04 - Validação do Conteúdo

Art. 8º, § 2º, I - validar seu conteúdo e, automaticamente, efetuar a publicação da Carta de Serviços no Portal Único ms.gov.br

05 - Realizar Correções

Art.8º, § 3º Na hipótese prevista no inc. II do §2º deste artigo, o órgão ou entidade terá o prazo de 2 (dois) úteis para atender a solicitação da Ouvidoria-Geral do Estado

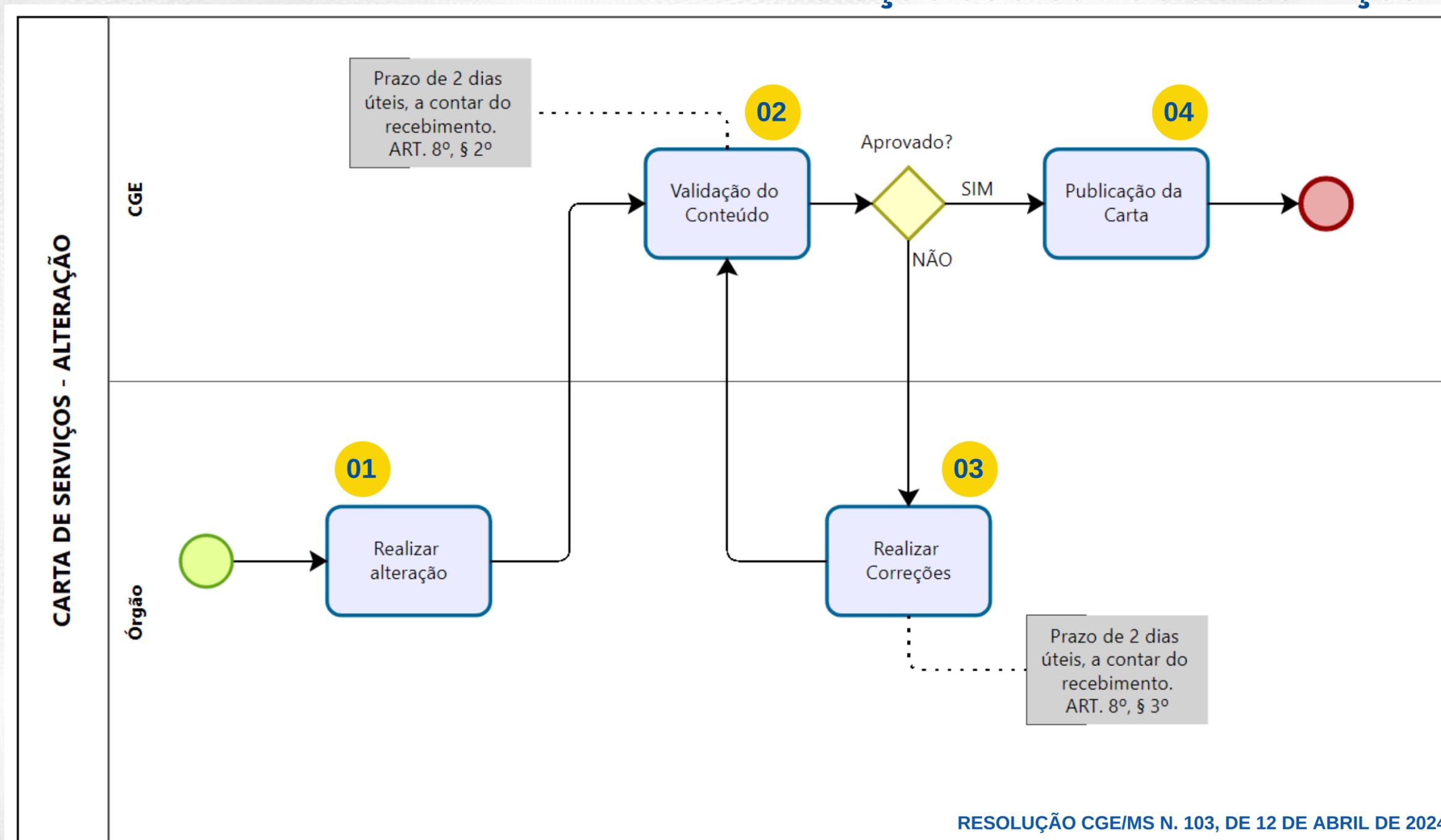
06 - Publicação

Art. 8º, § 2º, I - validar seu conteúdo e, automaticamente, efetuar a publicação da Carta de Serviços no Portal Único ms.gov.br



Processo de Aprovação da Alteração

Alteração das Cartas de Serviços





Processo de Aprovação da Alteração

Alteração das Cartas de Serviços

Resolução CGE/MS nº 103, 12 de abril de 2024

01 - Realizar Alteração

Art. 8, § 1º É obrigatória a atualização da Carta de Serviços ao Usuário sempre que houver alteração nos serviços prestados pelo órgão ou entidade.

02 - Validação do Conteúdo

Art. 8º, § 2º, I - validar seu conteúdo e, automaticamente, efetuar a publicação da Carta de Serviços no Portal Único ms.gov.br

03 - Realizar Correções

Art.8º § 3º Na hipótese prevista no inc. II do §2º deste artigo, o órgão ou entidade terá o prazo de 2 (dois) úteis para atender a solicitação da Ouvidoria-Geral do Estado

04 - Publicação da Carta

Art. 8º § 2º, I - validar seu conteúdo e, automaticamente, efetuar a publicação da Carta de Serviços no Portal Único ms.gov.br, ou;



Processo de Aprovação da Revisão

Revisão das Cartas de Serviços

Resolução CGE/MS nº 103, 12 de abril de 2024

01 - Iniciar Período de Revisão

Art. 14º, V – realizar o monitoramento do conteúdo das Cartas de Serviços, por meio da revisão anual e elaboração do plano de ação endereçado aos órgãos e entidades para eventuais ajustes ou readequações.

02 - Revisar as Cartas de Serviços

Art. 14º, V – realizar o monitoramento do conteúdo das Cartas de Serviços, por meio da revisão anual e elaboração do plano de ação endereçado aos órgãos e entidades para eventuais ajustes ou readequações.

03 - Validação do Conteúdo

Art. 8º, § 2º, I - validar seu conteúdo e, automaticamente, efetuar a publicação da Carta de Serviços no Portal Único ms.gov.br

04 - Realizar Correções

Art.8º § 3º Na hipótese prevista no inc. II do §2º deste artigo, o órgão ou entidade terá o prazo de 2 (dois) úteis para atender a solicitação da Ouvidoria-Geral do Estado

05 - Publicação da Carta

Art. 8º § 2º Após elaboradas, as Cartas de Serviços serão enviadas pelo respectivo Gerente, por meio do ambiente administrador do Portal Único ms.gov.br, à Ouvidoria-Geral do Estado, a qual, no prazo de 2 (dois) dias úteis, a contar do seu recebimento, poderá:
I - validar seu conteúdo e, automaticamente, efetuar a publicação da Carta de Serviços no Portal Único ms.gov.br, ou;

9- Publicidade das Cartas

Resolução CGE/MS 103, de 12 de abril de 2024



Publicidade das cartas



Os órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual devem dar ampla publicidade às suas Cartas de Serviços pelos seguintes meios: físico e digital.



Publicidade da Carta de Serviços

Físico

Em local de fácil acesso, deve ser **afixado em suas dependências** a informação sobre o **endereço eletrônico** do Portal ms.gov.br onde estão disponibilizadas as Cartas de Serviço com as informações necessárias sobre os serviços prestados.



Publicidade da Carta de Serviços

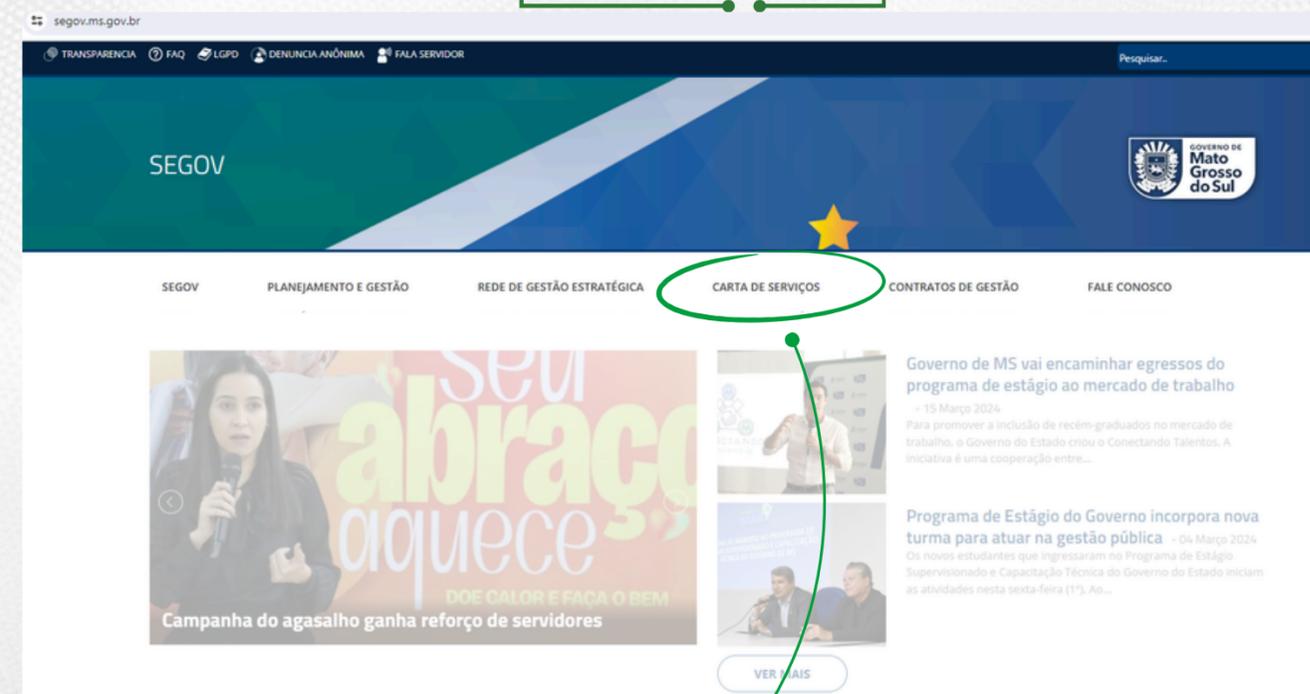
Digital

Deve ser disponibilizada em seu site institucional.

Regras para o link:

- Deve ser denominado “**Cartas de Serviços**”.
- Deve direcionar automaticamente ao Portal ms.gov.br e às suas respectivas cartas.

Exemplo





Publicidade da Carta de Serviços

Acessibilidade



Acessível
em Libras

Todas as formas de acesso às Cartas de Serviços deverão promover a **acessibilidade comunicacional**, promovendo **independência ao cidadão** que necessita acessar o conteúdo desejado.



É **vedada a duplicação**, dentro do site institucional de cada órgão e entidade do Poder Executivo Estadual, de informações sobre as respectivas Cartas de Serviço, as quais deverão constar única e exclusivamente no Portal ms.gov.br.

10- Monitoramento

Orientações para acompanhamento

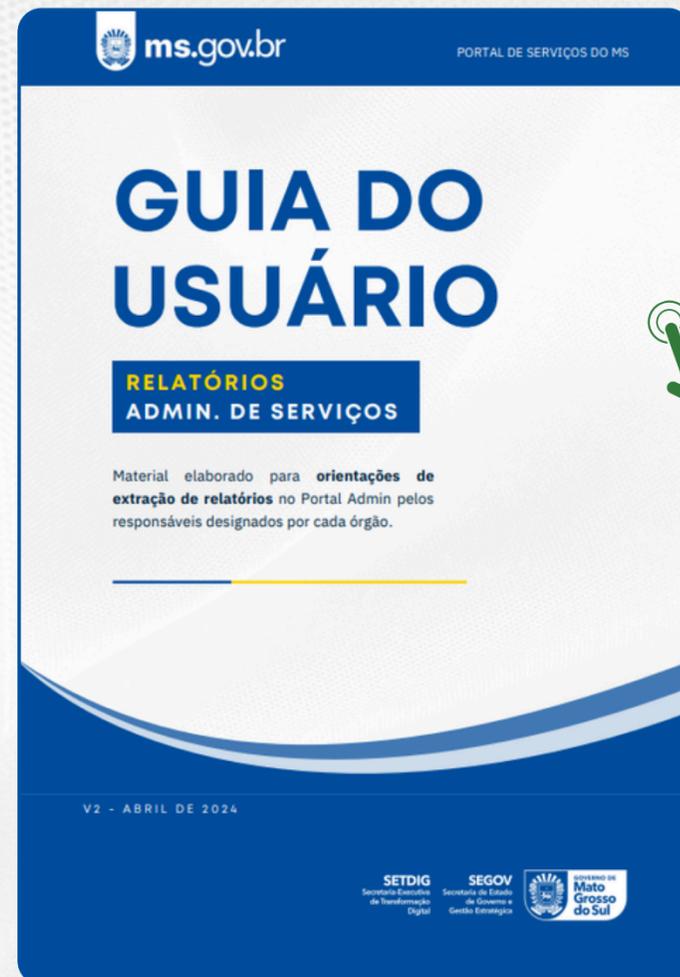


Monitoramento das Avaliações

Cada órgão e entidade deve acompanhar as avaliações de seus serviços.

Através da ferramenta ADMIN os órgãos conseguem realizar o monitoramento das **avaliações dos serviços e da informação presente na carta de serviço**.

Para maiores detalhes de como extrair o relatório, acesse o manual abaixo:



Acesse o material através do link:

<https://www.setdig.ms.gov.br/manuais-e-treinamentos-da-carta-de-servicos/>

Arquivo: Guias > Relatórios do Portal Admin



Monitoramento Periódico - CGE



Cabe à Controladoria-Geral do Estado, por intermédio da Ouvidoria-Geral do Estado, bem como das unidades Setoriais e Seccionais que compõem o Sistema de Controle Interno do Poder Executivo Estadual, zelar pelo cumprimento da qualidade das informações contidas nas Cartas de Serviços ao Usuário.

De acordo com o art. 15 da Resolução CGE/MS/Nº 103, de 12/04/2024 e §5º do art. 9º do Decreto Estadual nº 14.904/2017, o monitoramento e a avaliação periódica da Carta de Serviços ao Usuário do órgão ou entidade ao qual estejam vinculadas, compete às Unidades Setoriais e Seccionais que compõem o Sistema de Controle Interno do Poder Executivo Estadual, atendendo às diretrizes da Controladoria-Geral do Estado, por meio da Ouvidoria-Geral do Estado.

Portanto, cabe aos responsáveis pela “função Ouvidoria” do Sistema de Controle Interno, Ouvidoria-Geral do Estado e Unidades Setoriais e Seccionais, atuar com vigilância para que o conteúdo mínimo da Carta de Serviços conste todos os requisitos e itens obrigatórios, e com isso possa realizar a sua atribuição de zelar pelo cumprimento dos padrões de qualidade estabelecidos na mesma.

11- Apoio nas atividades

Papel da CGE e da SETDIG nesse processo



Apoio nas Atividades - Escopo da CGE



Apoio Orientativo



**Apoio técnico
da ferramenta.**



Controle de versões do guia

Versão	Data	Descrição
V1	06/2024	Criação do documento



SETDIG
Secretaria-Executiva
de Transformação
Digital

SEGOV
Secretaria de Estado
de Governo e
Gestão Estratégica



Dúvidas?

Em caso de dúvidas, procure um dos responsáveis pelo projeto.

Contatos

- **Reinaldo Feitosa:**  rfeitosa@cge.ms.gov.br
 (67) 99296-5180
- **Laura Carlota:**  lsilva@cge.ms.gov.br
 (67) 98119-6244
- **Controle Social:**  (67) 3018-4013
- **Manoel Nascimento:**  mnaraujo@fazenda.ms.gov.br