



ebook

# Diretrizes para Gestão da **Carta de Serviços ao Usuário** do Estado de Goiás

FOCO NA ENTREGA DE  
VALOR AO CIDADÃO POR  
MEIO DA INOVAÇÃO E  
SIMPLIFICAÇÃO





## Ficha Técnica

**Ronaldo Ramos Caiado**  
GOVERNADOR DO ESTADO DE GOIÁS

**Lincoln Graziani Pereira da Rocha**  
VICE-GOVERNADOR

**Bruno Magalhães D'Abadia**  
SECRETÁRIO DE ESTADO DA ADMINISTRAÇÃO

**Márcia Freire Dantas Coutinho**  
CHEFE DE GABINETE

**Lara Garcia Borges Ferreira**  
SUBSECRETÁRIA DE GESTÃO PÚBLICA

**Vânia de Carvalho Marçal Bareicha**  
SUPERINTENDENTE DA CENTRAL DE TRANSFORMAÇÃO PÚBLICA

**Denise Tamaê Borges Sato**  
GERENTE DE INOVAÇÃO E SIMPLIFICAÇÃO PÚBLICA

### Equipe da Gerência de Inovação e Simplificação Pública

Allanna Raquel dos Santos Silva

Danilo Ramos Roque

Elzita Maria de Lima

Hebony Carla Santana Rodrigues

Karine Duarte Brandão

Renato Santiago Kaminishi



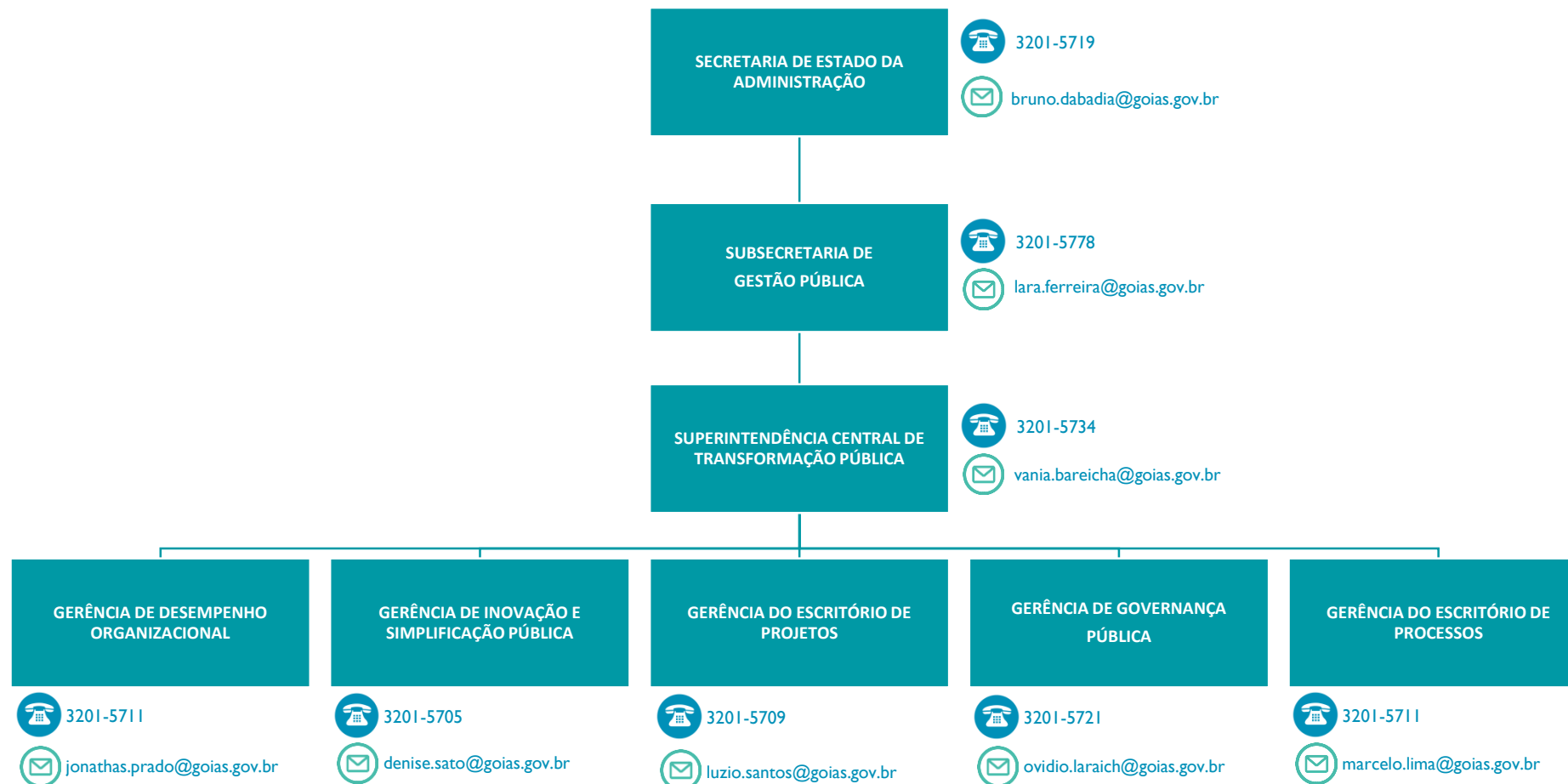
### EMENTA:

- CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO
- DIRETRIZES ESTADUAIS

VERSÃO 1.0

Última atualização: 07/11/2022

## Conheça a Central de Transformação Pública | TransformaLAB





# SUMÁRIO



# Sumário



1. Apresentação .....	06
2. A experiência do usuário e a gestão dos serviços públicos.....	08
2.1. Que é Experiência do Usuário?.....	09
2.2. Setor Público e experiência do usuário: faz sentido?.....	10
2.3. Tornar a vida das pessoas mais simples!.....	11
3. Governo Digital e Carta de Serviços ao Usuário .....	12
4. Carta de Serviços ao Usuário: Obrigação legal ou Instrumento de Cidadania?.....	14
5. Diretrizes para a gestão da Carta de Serviços ao Usuário .....	16
D01 - Identificação de Serviços Públicos .....	17
D02 - Identificação de Usuários dos Serviços Públicos.....	25
D03 - Descrição dos Serviços Públicos .....	28
D04 - Gestão Continuada da Carta de Serviços ao Usuário .....	34
6. Para não concluir .....	39
7. Bibliografia.....	40



# APRESENTAÇÃO



# Apresentação



A MOBILIZAÇÃO PARA AS DIRETRIZES DA CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO DO ESTADO DE GOIÁS COMEÇOU EM 16 DE SETEMBRO DE 2019. NAQUELE DIA, REUNIRAM-SE, NO PALÁCIO PEDRO LUDOVICO TEIXEIRA, OS REPRESENTANTES DE TODOS OS ÓRGÃOS DA ADMINISTRAÇÃO DIRETA. A PAUTA SERIA A REUNIÃO DE PARTIDA DA PRIMEIRA CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO DO ESTADO DE GOIÁS, TRADUZIDA EM UM PORTAL ÚNICO DE SERVIÇOS, QUE HOJE É CONHECIDO COMO EXPRESSO WEB. DECORRIDOS 90 DIAS DAQUELE PRIMEIRO ENCONTRO, GOIÁS COLOCARIA NO AR O SEU PORTAL DE SERVIÇOS, COM 654 SERVIÇOS PUBLICADOS.

O PROJETO FOI CONSTRUÍDO POR MAIS DE 400 SERVIDORES DE 36 ÓRGÃOS DA ADMINISTRAÇÃO DIRETA, EM 13 OFICINAS DA CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO, PROMOVIDAS PELA SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO. ESSE BREVE RESGATE DA CONSTRUÇÃO DA CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO DE GOIÁS NÃO PRETENDE ESGOTAR O ASSUNTO, MAS, EM VERDADE, APONTAR PARA A IMPORTÂNCIA DO COMPROMETIMENTO DE CADA SERVIDOR, DE CADA ÓRGÃO OU ENTIDADE DA ADMINISTRAÇÃO PARA UMA CONSTRUÇÃO COLABORATIVA DE UM IMPORTANTE INSTRUMENTO DE TRANSPARÊNCIA PÚBLICA E DE EXERCÍCIO DA CIDADANIA.

O QUE NÃO PODÍAMOS SUPOR EM 2019, É QUE TRÊS MESES DEPOIS DO PORTAL DE SERVIÇOS IR AO AR, ESTARIAMOS TODOS SENDO ENCAMINHADOS PARA NOSSAS CASAS, PARA O TRABALHO REMOTO, EM RAZÃO DA PANDEMIA DA COVID-19.

O REPENTINO ISOLAMENTO SOCIAL, IMPOSTO PELA PANDEMIA, SIGNIFICOU, PARA GOIÁS, O DESAFIO DE TRANSFORMAR OS SERVIÇOS A FIM DE DAR RESPOSTAS AO ANSEIO DA SOCIEDADE, QUE PRECISAVA CONTINUAR A UTILIZAR ESSES SERVIÇOS, AGORA DE FORMA REMOTA.

SABEMOS QUE TER UMA CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO E UM PORTAL NÃO SÃO O FIM DESTA MISSÃO. NA VERDADE, É O COMEÇO DE UMA NOVA E IMPORTANTE JORNADA: A DE TORNAR NOSSOS SERVIÇOS PÚBLICOS CADA VEZ MAIS FÁCEIS DE SEREM ACESSADOS, DE SEREM COMPREENDIDOS E, ASSIM, MELHORAR A QUALIDADE DE VIDA DAS PESSOAS.

AS DIRETRIZES DA CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO CONTINUA SENDO UM TRABALHO VIVO E COLABORATIVO. MAS AGORA, DIFERENTE DE 2019, CONTAMOS COM BOA PARTE DE NOSSA VIVÊNCIA NA GESTÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS E DA CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO TRADUZIDA EM ORIENTAÇÕES GERAIS. ESSE PASSO APOIARÁ A CONSTANTE QUALIFICAÇÃO DOS SERVIDORES DE TODOS OS ÓRGÃOS DO ESTADO, QUE SÃO OS GRANDES AGENTES DE TRANSFORMAÇÃO. EM OUTRAS PALAVRAS, SÃO AS PESSOAS QUE ENTREGAM SERVIÇOS PÚBLICOS DE VALOR PARA OS CIDADÃOS GOIANOS.

## GERÊNCIA DE INOVAÇÃO E SIMPLIFICAÇÃO PÚBLICA



# A EXPERIÊNCIA DO USUÁRIO E A GESTÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS





# O que é Experiência do Usuário?



O CAMPO DE ESTUDOS DENOMINADO EXPERIÊNCIA DO USUÁRIO (UX) É RELATIVAMENTE RECENTE. EM 1993, DONALD NORMAN CUNHOU O TERMO EXPERIÊNCIA DO USUÁRIO SE REFERINDO NÃO À QUALIDADE DA ENTREGA, MAS ÀS PERCEPÇÕES E SENSações VIVIDAS PELO USUÁRIO AO USUFRUIR DO SERVIÇO. ASSIM, PODE-SE DIZER QUE A ÁREA QUE INVESTIGA A EXPERIÊNCIA DO USUÁRIO (UX) ABARCA OS ESTUDOS QUE INVESTIGAM AS INTERAÇÕES ENTRE AS PESSOAS E OS PRODUTOS/SERVIÇOS DAS ORGANIZAÇÕES.

INAUGURA-SE, ASSIM, UMA FORMA APROFUNDADA DE PESQUISA E DESENVOLVIMENTO DE PRODUTOS E SERVIÇOS, NÃO MAIS CENTRADA EM PESQUISAS QUANTITATIVAS, PRODUTIVIDADE OU EFICIÊNCIA E SIM FOCADAS EM TRAZER EXCELÊNCIA A TODAS AS INTERAÇÕES ENTRE FORNECEDOR E USUÁRIO.

DESTA FORMA, FALA-SE EM EXPERIÊNCIA DO USUÁRIO QUANDO SE BUSCA DAR ÀS PESSOAS A CENTRALIDADE NO ENTENDIMENTO DE DESEJOS E NECESSIDADES. AS NOVAS ABORDAGENS DE PESQUISA COM USUÁRIOS SÃO INCORPORADAS ÀS ROTINAS DAS ORGANIZAÇÕES A PARTIR DESTA NOVA LEITURA SOBRE QUEM SÃO NOSSOS CLIENTES E COMO DEVEMOS OUVI-LOS.

EM CONTEXTO DE ALTA COMPETITIVIDADE E VOLATILIDADE, A FINALIDADE PRINCIPAL DA UX É PROVER SOLUÇÕES RELEVANTES PARA AS PESSOAS QUE CONSOMEM ESSES PRODUTOS E SERVIÇOS, GARANTINDO O CRESCIMENTO DESTAS ORGANIZAÇÕES.

A PRÁTICA DE PENSAR O SERVIÇO PELA ÓTICA DO USUÁRIO FEZ EMERGIr ABORDAGENS DE PESQUISA QUALITATIVA COM TESTES DE USABILIDADE QUE SUBSIDIARAM A CRIAÇÃO E APRIMORAMENTO DE PRODUTOS E SERVIÇOS. AS ORGANIZAÇÕES PASSARAM A BUSCAR O ENTENDIMENTO DAS NECESSIDADES E DESEJOS DAS PESSOAS PARA PRODUIR UMA ENTREGA DE VALOR.

A EXPERIÊNCIA DO USUÁRIO APROFUNDA A INVESTIGAÇÃO SOBRE O ENTENDIMENTO DO PROBLEMA E TESTA A SOLUÇÃO. ESSA POSSIBILIDADE DE TESTAR E AVALIAR A PROPOSTA ANTES QUE SE FAÇA A SUA IMPLEMENTAÇÃO É O GRANDE GANHO DA UX, QUE DIMINUI O IMPACTO DO RISCO DE ESCOLHAS E DECISÕES, AMPLIA O OLHAR SOBRE AS SOLUÇÕES E PERMITE AO USUÁRIO A VOZ SOBRE O QUE DESEJA RECEBER.

NO SERVIÇO PÚBLICO NÃO É DIFERENTE. O USUÁRIO CIDADÃO PRECISA DE SERVIÇOS DE QUALIDADE QUE OFEREÇAM SOLUÇÕES JUSTAS E EFICIENTES EM UMA EXPERIÊNCIA DE ACOLHIMENTO E APOIO. NESSE SENTIDO, A UX APLICADA À GESTÃO DOS SERVIÇOS E DA CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO PERMEIA A CONCEPÇÃO UM ESTADO QUE CRESCE E SE FORTALECE AO LADO DO CIDADÃO, DE SUAS EXPERIÊNCIAS E DE SUAS VITÓRIAS.

UM ESTADO CIDADÃO PRECISA DE PENSAR O CIDADÃO. SERVIR O CIDADÃO COM RESPEITO E DIGNIDADE É CONFERIR AO SERVIÇO PÚBLICO A SUA IMPORTÂNCIA E ALCANÇAR NÍVEIS MAIORES DE CIDADANIA.

# Setor Público e Experiência do Usuário: faz sentido?



NÃO FAZ MUITO TEMPO QUE A PREMISSA PARA A ENTREGA DE SERVIÇOS PÚBLICOS ERA A DE QUE O CIDADÃO DEVERIA BUSCAR O SERVIÇO, DESVENDAR OS CAMINHOS, CUMPRIR SEU DEVER E ATENDER AOS REQUISITOS ESTIPULADOS, SE QUISESSE OBTER O BENEFÍCIO DE USUFRUIR DO SERVIÇO.

EM OUTRAS PALAVRAS, UMA POSTURA CENTRADA EM SI MESMO, EM SEUS PROCESSOS, REGRAS E LIMITAÇÕES. PARTE DESSA VISÃO TINHA UMA ORIGEM NA FALTA DE COMPREENSÃO DO PAPEL DO ESTADO. O RITO E A BUROCRACIA ERAM VISTOS COMO A PRÓPRIA ENTREGA. ESSE MODO IMPOSITIVO, ONERAVA AS PESSOAS E AS IRRITAVA COM LISTAS DE DOCUMENTOS, DESLOCAMENTOS E BUROCRACIAS.

A UX NO CONTEXTO DO SETOR PÚBLICO AINDA CAUSA ESTRANHEZA PARA ALGUNS, PORQUE NÃO ESTAMOS HABITUADOS A UM ESTADO QUE DESEJA FACILITAR A VIDA DOS USUÁRIOS, DE QUE REVISAR LEIS E REGULAMENTOS A FIM DE TORNAR O PROCESSO MAIS DINÂMICO E QUE BUSCA DEMOCRATIZAR O ACESSO A SEUS PRÓPRIOS SERVIÇOS. ASSIM, A UX É UMA PREMISSA CUJA ADOÇÃO PODE ORGANIZAR E DISTRIBUIR A INFORMAÇÃO, BEM COMO FACILITAR À POPULAÇÃO A COMPREENSÃO DOS PASSOS E REQUISITOS PARA ACESSAR OS SERVIÇOS.

A LEITURA DE ESTADO COMO ORGANIZADOR DA SOCIEDADE SE COMPLETA COM A VISÃO DE UM ESTADO GESTOR, QUE SE DISPÕE A SER INOVADOR, COM PARÂMETROS DE EFICIÊNCIA E EFICÁCIA, CONFERINDO A SI AS PRERROGATIVAS DA GESTÃO POR RESULTADOS. PARA TANTO, É PRECISO QUE O ESTADO MANTENHA PRÁTICAS DE INOVAÇÃO DE FORMA CONTÍNUA E ACELERADA.

E É NESTE PONTO QUE A NARRATIVA DA GESTÃO APLICADA AO SETOR PÚBLICO ASSUME SEU POTENCIAL MÁXIMO. SE POR UM LADO, O SETOR PÚBLICO SE GUIA POR LEIS E DECRETOS, POR OUTRO ELE TEM UM PÚBLICO FIEL E DESEJOSO DE SEU PROGRESSO. UMA POPULAÇÃO INTEIRA QUE CONTRIBUI E ESPERA A CONTRAPARTIDA.

ESSE É O NOSSO MOMENTO: CRIAR UM CANAL VITRINE DO ESTADO PARA TODA A POPULAÇÃO. A CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO É ESSE REPOSITÓRIO ABERTO A SER REPENSADO, MELHORADO E TRANSFORMADO. ENFIM, É UM CANAL FEITO PARA SERVIR A TODA A POPULAÇÃO. UM CANAL FEITO PELOS SERVIDORES, OS GRANDES PROTAGONISTAS, QUE FARÃO EMERGIR POTENCIAIS E POSSIBILIDADES. EIS O DESAFIO: SER O MOTOR PARA INOVAR E MELHORAR CONSTANTEMENTE OS SERVIÇOS PÚBLICOS. VOCÊ ESTÁ CONVIDADO!

# Tornar a Vida das Pessoas Mais Simples!



NÃO SÃO POUCAS AS ORGANIZAÇÕES QUE INVESTEM MUITO TEMPO E DINHEIRO PARA DEFINIR SUA MISSÃO E SUA VISÃO. A MISSÃO SERIA AQUILO QUE FAZ A INSTITUIÇÃO SE TORNAR ÚNICA, POR SUAS CARACTERÍSTICAS E POR SEUS VALORES NA FORMA DE CONDUZIR O TRABALHO. ALÉM DE UMA MISSÃO, PRECISAMOS DA VISÃO DE LONGO PRAZO, QUE SERIA A FORMA COMO A ORGANIZAÇÃO DESEJA SER VISTA E RECONHECIDA PELA SOCIEDADE. CUMPRE-SE ASSIM, UM CICLO EM QUE OS RESULTADOS SÃO O FRUTO DE ALGO QUE SE FAZ COM QUALIDADE E QUE GERA UMA IMAGEM CORPORATIVA POSITIVA A ESTA ENTIDADE.

POIS BEM, O ESTADO TAMBÉM PRECISA NORTEAR-SE POR ALGO MAIOR. MAS DIFERENTE DAS EMPRESAS, O SETOR PÚBLICO JÁ NASCE SABENDO QUAL A SUA MISSÃO E QUAL SUA VISÃO DE LONGO PRAZO. A MISSÃO INTRÍNSECA AO SETOR PÚBLICO É A DE SERVIR ÀS PESSOAS TORNANDO SUAS VIDAS MAIS SIMPLES E ELEVANDO SEU GRAU DE SATISFAÇÃO — POR ASSIM DIZER, SUA FELICIDADE.

O RECONHECIMENTO DEVERIA ENTÃO, VIR NA FORMA DE UMA PERCEPÇÃO DE IMAGEM DE UM ESTADO QUE POSSUI AGENTES PREPARADOS QUE AJUDAM AS PESSOAS A VIVEREM MELHOR, SERVIDORES QUE AS APOIAM E FACILITAM A RESOLUÇÃO DE SEUS PROBLEMAS.

ATUALMENTE, O MOVIMENTO PARA SER PERCEBIDO COMO UM SETOR EFICIENTE PASSA PELA CONSTRUÇÃO DE UMA CULTURA NA QUAL AS EXPERIÊNCIAS DAS PESSOAS NA FRUIÇÃO DOS SERVIÇOS TAMBÉM SEJAM PRIORIZADAS. NÃO SERIA APENAS A ENTREGA DE VALOR, OU O SERVIÇO

ATENDIDO, MAS TAMBÉM A GENTILEZA, A EFICIÊNCIA, A FACILIDADE, O ACOLHIMENTO E O DESEJO TRADUZIDO NA ESTRUTURA E NO FLUXO DO SERVIÇO.

EM GERAL, OS SERVIÇOS PÚBLICOS PERMANECEM CONFUSOS OU EXCESSIVAMENTE BUROCRÁTICOS. NÃO RARO, O TRABALHO DO SERVIDOR SE CONFUNDE COM A ENTREGA - GERAR DOCUMENTOS, PROCEDIMENTOS E LEIS E REQUISITOS RÍGIDOS. ENFIM, O SERVIÇO PÚBLICO TEM UM ENORME POTENCIAL DE ENCANTAR, SALVAR, FOMENTAR E CURAR. TER O PODER DE TORNAR O SERVIÇO PÚBLICO EFICIENTE E ENCANTADOR FAZ DO SERVIDOR PÚBLICO UM DINAMIZADOR DE MUDANÇAS IMPORTANTES, DENTRE ELAS, A JUSTIÇA SOCIAL.

FALAR EM EXPERIÊNCIA DO USUÁRIO NO SETOR PÚBLICO É NECESSÁRIO E URGENTE E SIGNIFICA RESGATAR NOSSA MISSÃO E NOSSOS VALORES DE AGENTES PÚBLICOS. É POR QUE ISSO SERIA IMPORTANTE? É SIMPLES, PORQUE O SERVIÇO PÚBLICO É IMPORTANTE E PORQUE NÓS, SERVIDORES, TAMBÉM MERECEMOS SER RECONHECIDOS COMO OS GRANDES AGENTES DA TRANSFORMAÇÃO.

# Governo Digital e a Carta de Serviços ao Usuário



EM GOIÁS, DESDE 16 DE DEZEMBRO DE 2019, A **CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO** ESTÁ CRIADA E PUBLICADA NO PORTAL ÚNICO DE SERVIÇOS DO ESTADO DE GOIÁS - PLATAFORMA EXPRESSO ([WWW.EXPRESSO.GO.GOV.BR](http://WWW.EXPRESSO.GO.GOV.BR)). A CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO ESTÁ INSERIDA NO PROGRAMA EXPRESSO, QUE TRADUZ A **POLÍTICA ESTADUAL DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO** - LEI ESTADUAL 20.846/2020, QUE BUSCA APROXIMAR O CIDADÃO E O ESTADO POR MEIO DE UM MODELO DE ATENDIMENTO MAIS EFICIENTE E DIGITAL.

A PUBLICAÇÃO DA LEI ESTADUAL 14.129/2021 (GOVERNO DIGITAL) REPRESENTOU UM NOVO PASSO NA EVOLUÇÃO DO GOVERNO RUMO À TRANSFORMAÇÃO DIGITAL EM GOIÁS. DIZER QUE UM GOVERNO É DIGITAL TRADUZ-SE NO ESFORÇO DE TORNAR O ESTADO E SEUS SERVIÇOS MAIS EFETIVOS E SIMPLIFICADOS.

A CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO É, EM ESSÊNCIA, A FONTE PRIMÁRIA PARA TODAS AS TRANSFORMAÇÕES PRETENDIDAS NA LEI DO GOVERNO DIGITAL. ELA SERVE COMO FONTE DE MELHORIA CONTÍNUA DA RELAÇÃO DO SETOR PÚBLICO COM A SOCIEDADE POR MEIO DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS E, ADICIONALMENTE, SERVE COMO MOTOR DE MUDANÇAS ESTRUTURAIS NESTA RELAÇÃO ENTRE AS PESSOAS E O AGENTE PÚBLICO COM A MEDIAÇÃO CADA VEZ MAIS INTEGRADORA DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO.

EM SEU CONTEÚDO, A LEI DO GOVERNO DIGITAL RESGATA OS PRINCÍPIOS NORTEADORES E DIRETRIZES PARA QUE A DIGITALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS COMBATA AS PRÁTICAS BUROCRÁTICAS E EXCLUDENTES.

NO TEXTO LEGAL ESTÃO PRIORIZADOS:

- A DESBUROCRATIZAÇÃO, A MODERNIZAÇÃO, O FORTALECIMENTO E A SIMPLIFICAÇÃO DA RELAÇÃO ENTRE ESTADO E SOCIEDADE;
- A DISPONIBILIZAÇÃO DAS INFORMAÇÕES E DOS SERVIÇOS PÚBLICOS EM PLATAFORMA ÚNICA;
- A POSSIBILIDADE DE DEMANDAR E DE ACESSAR SERVIÇOS PÚBLICOS POR MEIO DIGITAL;
- A TRANSPARÊNCIA NA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS E O MONITORAMENTO DA QUALIDADE;
- O INCENTIVO À PARTICIPAÇÃO SOCIAL;
- O DEVER DO GESTOR PÚBLICO DE PRESTAR CONTAS DIRETAMENTE À POPULAÇÃO;
- O USO DE LINGUAGEM CLARA E COMPREENSÍVEL;
- O USO DA TECNOLOGIA PARA OTIMIZAR PROCESSOS DE TRABALHO DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA;
- A ATUAÇÃO INTEGRADA ENTRE OS ÓRGÃOS E AS ENTIDADES ENVOLVIDOS NA PRESTAÇÃO E NO CONTROLE DOS SERVIÇOS PÚBLICOS,
- QUANDO FOR INDISPENSÁVEL PARA A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO O COMPARTILHAMENTO DE DADOS PESSOAIS ENTRE OS ÓRGÃOS,
- A SIMPLIFICAÇÃO DOS PROCEDIMENTOS DE SOLICITAÇÃO, OFERTA E ACOMPANHAMENTO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS, COM FOCO NA UNIVERSALIZAÇÃO DO ACESSO E NO AUTOSSERVIÇO;
- A ELIMINAÇÃO DE FORMALIDADES E DE EXIGÊNCIAS CUJO CUSTO ECONÔMICO OU SOCIAL SEJA SUPERIOR AO RISCO ENVOLVIDO;
- A IMPOSIÇÃO IMEDIATA E DE UMA ÚNICA VEZ AO INTERESSADO DAS EXIGÊNCIAS NECESSÁRIAS À PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS
- A VEDAÇÃO DE EXIGÊNCIA DE PROVA DE FATO JÁ COMPROVADO PELA APRESENTAÇÃO DE DOCUMENTO OU DE INFORMAÇÃO VÁLIDA;

# Governo Digital e a Carta de Serviços ao Usuário

- A INTEROPERABILIDADE DE SISTEMAS E A PROMOÇÃO DE DADOS ABERTOS;
- A PRESUNÇÃO DE BOA-FÉ DO USUÁRIO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS;
- A PERMANÊNCIA DA POSSIBILIDADE DE ATENDIMENTO PRESENCIAL, DE ACORDO COM AS CARACTERÍSTICAS, A RELEVÂNCIA E O PÚBLICO-ALVO DO SERVIÇO;
- A PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS;
- O CUMPRIMENTO DE COMPROMISSOS E DE PADRÕES DE QUALIDADE DIVULGADOS NA CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO;
- A ACESSIBILIDADE DA PESSOA COM DEFICIÊNCIA OU COM MOBILIDADE REDUZIDA;
- O ESTÍMULO A AÇÕES EDUCATIVAS PARA QUALIFICAÇÃO DOS SERVIDORES PÚBLICOS PARA O USO DAS TECNOLOGIAS DIGITAIS E PARA A INCLUSÃO DIGITAL DA POPULAÇÃO;
- O APOIO TÉCNICO AOS ENTES FEDERADOS PARA IMPLANTAÇÃO E ADOÇÃO DE ESTRATÉGIAS QUE VISEM À TRANSFORMAÇÃO DIGITAL DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA;
- O ESTÍMULO AO USO DAS ASSINATURAS ELETRÔNICAS NAS INTERAÇÕES E NAS COMUNICAÇÕES ENTRE ÓRGÃOS PÚBLICOS E ENTRE ESTES E OS CIDADÃOS; A IMPLANTAÇÃO DO GOVERNO COMO PLATAFORMA E A PROMOÇÃO DO USO DE DADOS, PREFERENCIALMENTE ANÔNIMOS, POR PESSOAS FÍSICAS E JURÍDICAS DE DIFERENTES SETORES DA SOCIEDADE;
- O TRATAMENTO ADEQUADO A IDOSOS;
- A ADOÇÃO PREFERENCIAL, NO USO DA INTERNET E DE SUAS APLICAÇÕES, DE TECNOLOGIAS, DE PADRÕES E DE FORMATOS ABERTOS E LIVRES; E
- A PROMOÇÃO DO DESENVOLVIMENTO TECNOLÓGICO E DA INOVAÇÃO NO SETOR PÚBLICO.

ASSIM, O EXPRESSO E A CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO SÃO ELEMENTOS INDISSOCIÁVEIS E QUE COMPÕEM UM PROJETO AINDA MAIOR QUE PODE SER ENTENDIDO COMO A RAZÃO ORIGINAL PARA A EXISTÊNCIA DO SETOR PÚBLICO: ORGANIZAR A SOCIEDADE E ENTREGAR-LHE SERVIÇOS E POLÍTICAS QUE SIMPLIFIQUEM SUAS VIDAS E QUE LHES PERMITAM VIVER, TRABALHAR E USUFRUIR DOS FRUTOS DE SEUS ESFORÇOS COM SEGURANÇA E FELICIDADE.

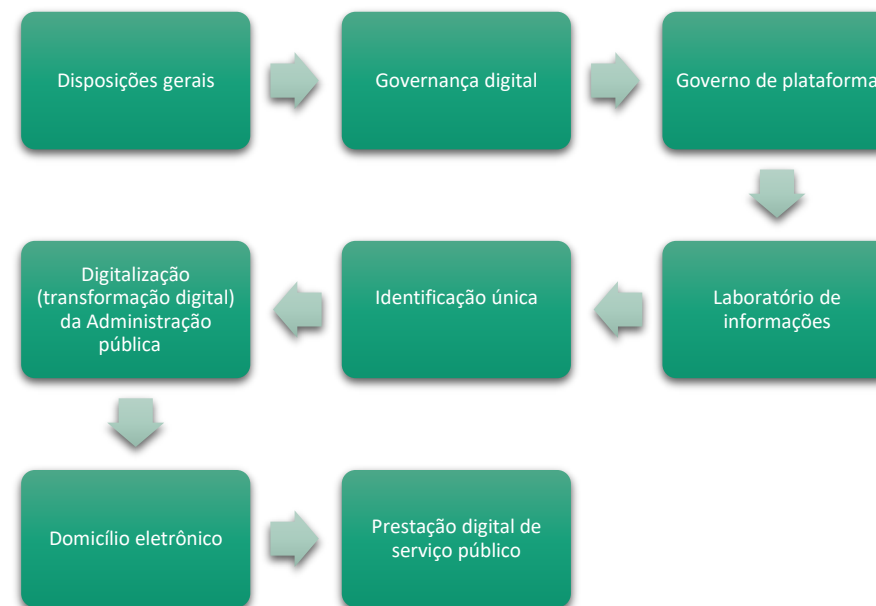


Figura - Governo Digital e a Carta de Serviços ao Usuário

# Carta de Serviços ao Usuário: Obrigação Legal ou Instrumento de Cidadania?

A **CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO** É UM INSTRUMENTO PREVISTO E REGULAMENTADO POR MEIO DO DECRETO FEDERAL Nº 9.094/2017, DA LEI FEDERAL Nº 13.460/2017 EM CONJUNTO COM O DECRETO ESTADUAL Nº 9.574/2019 E LEI ESTADUAL Nº 20.846/2020. EM POUCAS PALAVRAS, CONSISTE EM UM LOCAL QUE REÚNE AS INFORMAÇÕES BÁSICAS SOBRE OS SERVIÇOS PRESTADOS PELOS ÓRGÃOS OU ENTIDADES ESTADUAIS, TAIS COMO:

- INFORMAÇÕES SOBRE O SERVIÇO OFERECIDO;
- REQUISITOS E DOCUMENTOS NECESSÁRIOS PARA ACESSAR O SERVIÇO;
- ETAPAS PARA PROCESSAMENTO DO SERVIÇO;
- PRAZO PARA A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO;
- FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO;
- FORMA DE COMUNICAÇÃO COM O SOLICITANTE DO SERVIÇO; E
- LOCAIS E FORMAS DE ACESSAR O SERVIÇO.

A LEGISLAÇÃO PREVÊ QUE A CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO DEVE SER DISPONIBILIZADA EM LOCAIS FÍSICOS DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO E TAMBÉM NO PORTAL DE SERVIÇOS DO GOVERNO ESTADUAL, QUE HOJE É A **PLATAFORMA EXPRESSO** ([WWW.EXPRESSO.GO.GOV.BR](http://WWW.EXPRESSO.GO.GOV.BR)).

OS CAMPOS DISPONÍVEIS NA PLATAFORMA EXPRESSO FORAM DESENVOLVIDOS A FIM DE ATENDER ÀS EXIGÊNCIAS DOS NORMATIVOS, COM FLEXIBILIDADE PARA COMPLEMENTAÇÃO DE OUTRAS INFORMAÇÕES.

## QUAIS SÃO AS NORMAS FEDERAIS?



Figura - Normas da Carta de Serviços ao Usuário | Federal

## QUAIS SÃO AS NORMAS ESTADUAIS?

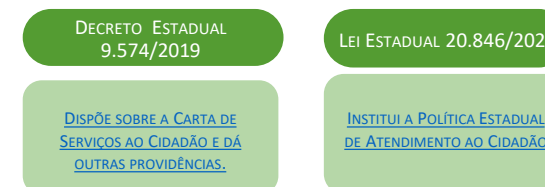


Figura - Normas da Carta de Serviços ao Usuário | Estadual

# Carta de Serviços ao Usuário: Obrigação Legal ou Instrumento de Cidadania?



À PRIMEIRA VISTA, A CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO PODE SER ENTENDIDA COMO UM INSTRUMENTO PARA O CUMPRIMENTO DE OBRIGAÇÕES LEGAIS. NO ENTANTO, É FUNDAMENTAL QUE EXERCITEMOS UM NOVO OLHAR SOBRE ESSE INSTRUMENTO E ENXERGA-LA COMO FERRAMENTA PARA O EXERCÍCIO DA CIDADANIA.

## OBJETIVOS DA CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO:

- DIVULGAR OS SERVIÇOS PÚBLICOS PARA A SOCIEDADE;
- ESTABELECEER COMPROMISSOS COM PADRÕES DE QUALIDADE NA REALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS E GARANTIR QUE ELES SEJAM SEGUIDOS;
- FORTALECER O CONTROLE DA SOCIEDADE SOBRE AS AÇÕES DAS ENTIDADES PÚBLICAS E PERMITIR A ELA UMA VOZ MAIS ATIVA NA DECISÃO DE COMO SERÃO PRESTADOS OS SERVIÇOS PÚBLICOS;
- PERMITIR AVALIAÇÃO CONTÍNUA DA GESTÃO E MONITORAMENTO INTERNO E EXTERNO DO DESEMPENHO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS; E
- AUMENTAR A CONFIANÇA E A CREDIBILIDADE DA SOCIEDADE NA CAPACIDADE DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA DE ATENDER ÀS NECESSIDADES FUNDAMENTAIS ESTABELECIDAS PELA CONSTITUIÇÃO FEDERAL.

BENEFÍCIOS DA CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO AOS CIDADÃOS, SERVIDORES, ÓRGÃOS E ENTIDADES:

- **A INFORMAÇÃO:** PERMITE QUE A SOCIEDADE CONHEÇA OS ASPECTOS BÁSICOS DAS ENTIDADES PÚBLICAS, ASSIM COMO OS SERVIÇOS QUE PRESTAM COMPROMISSO AO DECLARAR SEUS SERVIÇOS E ESTABELECEER PADRÕES DE QUALIDADE E EXCELÊNCIA, A CARTA REPRESENTA UM COMPROMISSO COM A SOCIEDADE, AUMENTANDO A LEGITIMIDADE E CONFIANÇA DE SUAS AÇÕES MELHORIA DE GESTÃO AO ESTABELECEER METAS, MONITORAR E AVALIAR O RESULTADO DOS SERVIÇOS, A CARTA SE INSERE NA ÓTICA DA GESTÃO POR RESULTADOS E CONTRIBUI PARA AUMENTAR A EFICÁCIA E EFICIÊNCIA DAS AÇÕES DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA;
- **O COMPROMISSO:** DECLARA SEUS SERVIÇOS E ESTABELECEER PADRÕES DE QUALIDADE E EXCELÊNCIA, A CARTA REPRESENTA UM COMPROMISSO COM A SOCIEDADE, AUMENTANDO A LEGITIMIDADE E CONFIANÇA DE SUAS AÇÕES;
- **A MELHORIA DE GESTÃO:** ESTABELECE METAS, MONITORA E AVALIA O RESULTADO DOS SERVIÇOS, A CARTA SE INSERE NA ÓTICA DA GESTÃO POR RESULTADOS E CONTRIBUI PARA AUMENTAR A EFICÁCIA E E EFICIÊNCIA DAS AÇÕES DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA.

# Diretrizes para Gestão da Carta de Serviços ao Usuário



AS DIRETRIZES ESTADUAIS PARA GESTÃO DA CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO SÃO:

- IDENTIFICAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS
- IDENTIFICAÇÃO DE USUÁRIOS DOS SERVIÇOS PÚBLICOS
- DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS
- GESTÃO CONTINUADA DA CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO



Figura - Diretrizes para a Gestão da Carta de Serviços



# DIRETRIZ

## D01 – IDENTIFICAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS



# Tipificação de Serviço Público

## O QUE É UM SERVIÇO PÚBLICO?

SERVIÇO PÚBLICO É TODA ATIVIDADE ADMINISTRATIVA OU DE PRESTAÇÃO DIRETA OU INDIRETA DE BENS OU SERVIÇOS À POPULAÇÃO, EXERCIDA POR ÓRGÃO OU ENTIDADE DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA.

EM CARÁTER GERAL, TUDO AQUILO QUE ESTES ENTES REALIZAM ESTÁ ENQUADRADO NA CATEGORIA DE SERVIÇO PÚBLICO, HAJA VISTA SEREM A PRÓPRIA ESSÊNCIA DO SETOR PÚBLICO. OFERTAR SEGURANÇA, SANEAMENTO, INFRAESTRUTURA, EDUCAÇÃO, TRANSPORTE, DENTRE OUTRAS IMPORTANTES ATIVIDADES É A RAZÃO DE EXISTIR DOS ENTES PÚBLICOS. *SUA PRESTAÇÃO É CONTÍNUA E INDEPENDENTE DE SER SOLICITADA OU PROVOCADA PELA SOCIEDADE.*

## O QUE É UM SERVIÇO PÚBLICO DE ATENDIMENTO?

SERVIÇOS PÚBLICOS DE ATENDIMENTO SÃO OS SERVIÇOS PÚBLICOS QUE DEMANDAM SOLICITAÇÃO (NÃO SÃO DE PRESTAÇÃO CONTÍNUA). OS SERVIÇOS PÚBLICOS DE ATENDIMENTO SE DESTINAM A UM USUÁRIO EXTERNO (FORA DO ÓRGÃO RESPONSÁVEL PELA OFERTA). ALÉM DE SER DESTINADO AO PÚBLICO EXTERNO, OS SERVIÇOS PÚBLICOS DE ATENDIMENTO ENTREGAM UM BENEFÍCIO OU AJUDAM O USUÁRIO A CUMPRIR UM DEVER PERANTE O ESTADO.

UM SERVIÇO PÚBLICO DE ATENDIMENTO TEM ETAPAS E PROCESSO DEFINIDO. NORMALMENTE, EM AFINIDADE COM A MISSÃO E CADEIA DE VALOR INTEGRADA DO ÓRGÃO. ISSO GARANTE QUE HAJA PRESTAÇÃO COERENTE EM TODOS OS CANAIS.

CADASTRAMOS NA CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO SOMENTE OS SERVIÇOS PÚBLICOS DE ATENDIMENTO. DENTRE AS ATIVIDADES QUE UM ÓRGÃO OU ENTIDADE REALIZA PODEM EXISTIR ALGUMAS DELAS QUE SÃO SERVIÇOS PÚBLICOS DE ATENDIMENTO. OUTRAS, PODEM SER ETAPAS DE ATENDIMENTO DE SERVIÇOS DE OUTROS ÓRGÃOS OU ENTIDADES – COMO TÍPICAMENTE ACONTECE NOS PEDIDOS DE PARECER A ÓRGÃOS DE CONTROLE OU DE ADVOCACIA.

PARA SER CONSIDERADO UM SERVIÇO OBSERVAMOS:

- a) É UM SERVIÇO QUE EXIGE SOLICITAÇÃO/REQUERIMENTO OU MANIFESTAÇÃO DA VONTADE (NÃO É UM SERVIÇO DE PRESTAÇÃO CONTINUADA);
- b) O USUÁRIO PERTENCE A OUTRO ÓRGÃO/INSTITUIÇÃO (USUÁRIO EXTERNO);
- c) POSSUI ETAPAS PADRONIZADAS
- d) ENTREGA UM VALOR AO TÉRMINO DO PROCESSO

SE O SERVIÇO ATENDER AOS REQUISITOS ACIMA, PODERÁ SER CADASTRADO.

# Tipificação de Serviço Público de Atendimento

## CARACTERÍSTICAS DO SERVIÇO PÚBLICO

### INTERAÇÃO

É UM SERVIÇO QUE SÓ PODE SER PRESTADO COM A COLABORAÇÃO DO USUÁRIO. PRECISA HAVER UMA SOLICITAÇÃO PARA ELE SER PRESTADO

**EXEMPLO:** OBTER A 1ª VIA DA IDENTIDADE

### USUÁRIO EXTERNO

ELE É DESTINADO A UM USUÁRIO EXTERNO À ADMINISTRAÇÃO DIRETA DO ESTADO DE GOIÁS.

**EXEMPLO:** OBTER FUNDOS DO PROGRAMA DE CAPACITAÇÃO DE AGENTES COMUNITÁRIOS

### PERSONALIZAÇÃO

O USUÁRIO RECEBE O SERVIÇO POR UMA INSTÂNCIA PRÓPRIA. O SERVIÇO É PRESTADO ESPECIFICAMENTE PARA QUEM SOLICITA.

**EXEMPLO:** EMITIR CERTIDÃO NEGATIVA

### PADRÃO

O SERVIÇO TEM DEFINIÇÕES CLARAS DE CADA "PASSO" QUE O USUÁRIO DEVE REALIZAR PARA OBTER O PRODUTO OU RESPOSTA DO SERVIÇO

**EXEMPLO:** EMITIR BOLETO DO IPASGO

### SUFICIÊNCIA

O PROCESSO DEVE ENGLOBAL DESDE O "PEDIDO" ATÉ A "ENTREGA DO PRODUTO". HÁ UMA SUCESSÃO DE ETAPAS COORDENADAS.

**EXEMPLO:** REGULARIZAR A POSSE DE UM IMÓVEL

Figura – Características do serviço público

# Como nomear um serviço público de atendimento?



AQUI É IMPORTANTE IDENTIFICAR O NOME ATUAL E, TAMBÉM, JÁ PROJETAR QUAL SERÁ O SEU NOME DE CADASTRO NO EXPRESSO, DE ACORDO COM AS ORIENTAÇÕES SOBRE NOMENCLATURA.

CRITÉRIOS	COMO SERIA?	EVITAR
O nome do serviço deve indicar uma ação:	Renovar a Carteira de Habilitação - CNH	Renovação da Carteira de Habilitação – CNH
Se o público conhecer o serviço por sigla, coloque um hífen para destacar.	Renovar a Carteira de Habilitação - CNH	Renovação da Carteira de Habilitação
O nome deve refletir o ponto de vista de quem usa	Obter a Certidão de Antecedentes Criminais	Verificação de antecedentes criminais
O nome não é o de um equipamento ou programa de governo	Agendar vacinação para a Covid-19	Vacina Goiás (agendar vacina para a covid-19)
Evite jargões e palavras complexas	Realizar a coleta de biometria	Coleta deca-dactilográfica
Prefira nomes curtos	Obter a Certidão de Antecedentes Criminais	Obter a certidão de antecedentes criminais para comprovação de idoneidade na esfera criminal
Evite palavras sexistas, pejorativas ou discriminatórias	Solicitar atendimento para pessoas em situação de rua	Solicitar atendimento para moradores de rua
Substitua palavras estrangeiras	Solicitar entrega de medicamentos	Solicitar <i>delivery</i> de medicamentos

# O que é um Serviço Público Presencial no Estado de Goiás?



NO MOMENTO DO CADASTRO, VOCÊ PRECISARÁ CLASSIFICAR O SERVIÇO EM DIGITAL, PRESENCIAL OU PARCIALMENTE DIGITAL. A SEGUIR, DELIMITAMOS O QUE É UM SERVIÇO CLASSIFICADO COMO **PRESENCIAL**.

PARA CLASSIFICAR UM SERVIÇO, PRECISAMOS OLHAR COMO AS ETAPAS SÃO REALIZADAS. SERVIÇO PRESENCIAL É O “SERVIÇO PÚBLICO DE ATENDIMENTO CADASTRADO NA CARTA DE USUÁRIOS, CUJA PRESTAÇÃO OCORRA UNICAMENTE COM A PRESENÇA FÍSICA DO USUÁRIO”. UM SERVIÇO PÚBLICO DE ATENDIMENTO SERÁ **PRESENCIAL** SE TODAS AS SUAS ETAPAS:

1. FOREM REALIZADAS NA MODALIDADE PRESENCIAL; E
2. NÃO HOUVER NENHUMA ALTERNATIVA “NÃO-PRESENCIAL” PARA NENHUMA DAS ETAPAS.

**EXEMPLO:**

**SERVIÇO PÚBLICO:** SOLICITAR CERTIFICADO DE DEMARCAÇÃO DE PROPRIEDADE RURAL:

**ETAPA 01** - SOLICITAR A VISITA DE UM TÉCNICO – PRESENCIAL, NA UNIDADE DE ATENDIMENTO;

**ETAPA 02** - RECEBER A VISITA DO TÉCNICO - PRESENCIAL, NA PROPRIEDADE;

**ETAPA 03** - RETIRAR O CERTIFICADO – PRESENCIAL, NA UNIDADE DE ATENDIMENTO.

NESTE SERVIÇO HIPOTÉTICO, AS 3 ETAPAS SÃO PRESTADAS DE FORMA PRESENCIAL. CONSIDERAMOS A PRESENÇA FÍSICA, SEJA QUANDO O USUÁRIO PRECISA SE DESLOCAR A UMA UNIDADE DE ATENDIMENTO OU QUANDO UM TÉCNICO PRECISA SE DESLOCAR À UNIDADE PARA FAZER AS MEDIÇÕES. ESTE É UM CASO CLÁSSICO DE SERVIÇO **PRESENCIAL**, MAS E SE ALGUMA DESSAS ETAPAS PUDESSE SER REALIZADA COM O ENVIO DE UM E-MAIL, POR EXEMPLO? VEREMOS A SEGUIR!

# O que é um Serviço Público Parcialmente Digital no Estado de Goiás?



SERVIÇO PÚBLICO PARCIALMENTE DIGITAL OU SERVIÇO PÚBLICO SEMIDIGITAL É O “SERVIÇO PÚBLICO DE ATENDIMENTO CADASTRADO NA CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO, CUJA PRESTAÇÃO OCORRA POR MEIO ELETRÔNICO EM AO MENOS UMA DE SUAS ETAPAS”. A DEFINIÇÃO DE SERVIÇO PARCIALMENTE DIGITAL SE APLICA AOS SERVIÇOS QUE PODEM SER PRESTADOS DE MANEIRA REMOTA, SEM DESLOCAMENTO, COMO AQUELES PRESTADOS POR E-MAIL, VÍDEO-CHAMADA, TELEFONE, WHATSAPP, DENTRE OUTROS. ISSO TORNA A SUA EXPERIÊNCIA PARCIALMENTE DIGITAL.

NO EXEMPLO APRESENTADO PARA O SERVIÇO PÚBLICO PRESENCIAL, IMAGINEMOS AGORA QUE UMA DAS ETAPAS PASSOU A SER REALIZADA POR E-MAIL:

**SERVIÇO PÚBLICO:** SOLICITAR CERTIFICADO DE DEMARCAÇÃO DE PROPRIEDADE RURAL

**ETAPA 01** - SOLICITAR A VISITA DE UM TÉCNICO - NA UNIDADE DE ATENDIMENTO OU PELO E-MAIL XXXX@YYYY

**ETAPA 02** - RECEBER A VISITA DO TÉCNICO - PRESENCIAL, NA PROPRIEDADE

**ETAPA 03** - RETIRAR O CERTIFICADO - NA UNIDADE PRESENCIAL

SE UM SERVIÇO PÚBLICO PUDER SER TOTALMENTE REALIZADO DE FORMA NÃO PRESENCIAL, MAS NÃO ESTIVER TOTALMENTE INTEGRADO AO EXPRESSO, ELE TAMBÉM SERÁ PARCIALMENTE DIGITAL. CLASSIFICAM-SE COMO PARCIALMENTE DIGITAL OS SERVIÇOS PÚBLICOS REMOTOS QUE UTILIZAM COMO CANAL UM SITE NÃO INTEGRADO (REDIRECT), APLICATIVOS PRÓPRIOS NÃO INTEGRADOS E SISTEMAS EXTERNOS. A INTEGRAÇÃO OCORRE MEDIANTE SOLICITAÇÃO DA GERÊNCIA DE TECNOLOGIA DO SEU ÓRGÃO/ENTIDADE JUNTO À SECRETARIA DE ESTADO DE DESENVOLVIMENTO E INOVAÇÃO.

## EXEMPLO

**SERVIÇO PÚBLICO:** SOLICITAR CERTIFICADO DE DEMARCAÇÃO DE PROPRIEDADE RURAL.

**ETAPA 01** - SOLICITAR A VISITA DE UM TÉCNICO - NA UNIDADE DE ATENDIMENTO OU PELO E-MAIL XXXX@YYYY  
OU NO ENDEREÇO: WWW.LINKDOSERVIÇO.GO.GOV.BR.

**ETAPA 02** - RECEBER A VISITA DO TÉCNICO - PRESENCIAL, NA PROPRIEDADE OU POR VÍDEO-CHAMADA

**ETAPA 03** - RETIRAR O CERTIFICADO - NA UNIDADE PRESENCIAL OU NO ENDEREÇO:  
WWW.LINKDOSERVIÇO.GO.GOV.BR;

NESSE EXEMPLO, O SERVIÇO PÚBLICO PRESTADO DE MODO REMOTO (SEM A PRESENÇA FÍSICA) TEM GRANDE POTENCIAL PARA SER INTEGRADO NO EXPRESSO.

# O que é um Serviço Público Digital no Estado de Goiás?



DO PONTO DE VISTA DO USUÁRIO, SERVIÇO DIGITAL É “SERVIÇO PÚBLICO DE ATENDIMENTO, CUJA PRESTAÇÃO OCORRA INTEGRALMENTE POR MEIO DO PORTAL ÚNICO DO CIDADÃO / PLATAFORMA EXPRESSO, SEM A NECESSIDADE DE ATENDIMENTO PRESENCIAL”.

## EXEMPLO

**SERVIÇO PÚBLICO DIGITAL:** SOLICITAR CERTIFICADO DE DEMARCAÇÃO DE PROPRIEDADE RURAL

**ETAPA 01** - SOLICITAR A VISITA DE UM TÉCNICO - NA UNIDADE DE ATENDIMENTO OU PELO BOTÃO “ACESSAR”

**ETAPA 02** - RECEBER A VISITA DO TÉCNICO - PRESENCIAL, NA PROPRIEDADE OU POR VÍDEO-CHAMADA

**ETAPA 03** - RETIRAR O CERTIFICADO - NA UNIDADE PRESENCIAL OU NO ENDEREÇO: [WWW.LINKDOSERVIÇO.GO.GOV.BR](http://WWW.LINKDOSERVIÇO.GO.GOV.BR)

A POSSIBILIDADE DE ATENDIMENTO PRESENCIAL NÃO IMPEDE A CLASSIFICAÇÃO DO SERVIÇO COMO DIGITAL. O QUE TORNA A CLASSIFICAÇÃO DE UM SERVIÇO PÚBLICO COMO **DIGITAL** É A FERRAMENTA DIGITAL ESTAR INTEGRADA AO EXPRESSO.

SE UM SERVIÇO PÚBLICO PUDER SER TOTALMENTE REALIZADO DE FORMA NÃO PRESENCIAL, MAS NÃO ESTIVER TOTALMENTE INTEGRADO AO EXPRESSO, ELE SERÁ PARCIALMENTE DIGITAL. CLASSIFICAM-SE COMO PARCIALMENTE DIGITAL OS SERVIÇOS PÚBLICOS REMOTOS QUE UTILIZAM COMO CANAL E-MAIL, WHATSAPP OU APLICATIVOS PRÓPRIOS NÃO INTEGRADOS. A INTEGRAÇÃO OCORRE MEDIANTE SOLICITAÇÃO DA GERÊNCIA DE TECNOLOGIA DO SEU ÓRGÃO/ENTIDADE ESTADUAL JUNTO À SECRETARIA DE ESTADO DE DESENVOLVIMENTO E INOVAÇÃO.

## EXEMPLO

**SERVIÇO PÚBLICO:** SOLICITAR CERTIFICADO DE DEMARCAÇÃO DE PROPRIEDADE RURAL.

**ETAPA 01** - SOLICITAR A VISITA DE UM TÉCNICO - NA UNIDADE DE ATENDIMENTO OU PELO E-MAIL XXXX@YYYY OU NO ENDEREÇO: [WWW.LINKDOSERVIÇO.GO.GOV.BR](http://WWW.LINKDOSERVIÇO.GO.GOV.BR).

**ETAPA 02** - RECEBER A VISITA DO TÉCNICO - PRESENCIAL, NA PROPRIEDADE OU POR VÍDEO-CHAMADA

**ETAPA 03** - RETIRAR O CERTIFICADO - NA UNIDADE PRESENCIAL OU NO ENDEREÇO: [WWW.LINKDOSERVIÇO.GO.GOV.BR](http://WWW.LINKDOSERVIÇO.GO.GOV.BR);

NESSE EXEMPLO, O SERVIÇO PÚBLICO PRESTADO DE MODO REMOTO (SEM A PRESENÇA FÍSICA) TEM GRANDE POTENCIAL PARA SER INTEGRADO NO EXPRESSO.

# O que é um Serviço Público Digital no Estado de Goiás?



## COMO CADASTRAR O ELEMENTO DE DIGITALIZAÇÃO

A PÁGINA COM LINK (URL) DEVERÁ SER INFORMADA PELA GERÊNCIA DE TECNOLOGIA DO SEU ÓRGÃO/ENTIDADE E A ETAPA DEVERÁ SER CADASTRADA NA ABA **SERVIÇO DIGITAL** DO SISTEMA EXPRESSO ADMIN.



## DIRETRIZ

# D02 – IDENTIFICAÇÃO DOS USUÁRIOS DOS SERVIÇOS PÚBLICOS



# D01 - Identificação de Usuários de Serviços Públicos



A DIRETRIZ DE IDENTIFICAÇÃO DE USUÁRIOS DE SERVIÇOS É AQUELA QUE DÁ ORIENTAÇÕES AOS GESTORES DA CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO SOBRE COMO IDENTIFICAR OS PÚBLICOS QUE UTILIZAM O SERVIÇO, ESPECIALMENTE AQUELES CONHECIDOS COMO USUÁRIOS EXTERNOS.

## POR QUE É IMPORTANTE?

A CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO DO ESTADO DE GOIÁS E O PORTAL ÚNICO DE SERVIÇOS – EXPRESSO Web, FORAM CONCEBIDOS PARA CONTER TODOS OS SERVIÇOS PÚBLICOS DE ATENDIMENTO DO ESTADO DE GOIÁS QUE SÃO PRESTADOS A USUÁRIOS EXTERNOS.

ASSIM, É IMPORTANTE PORQUE DÁ ORIENTAÇÕES SOBRE COMO IDENTIFICAR ESTES USUÁRIOS E OS SERVIÇOS QUE OS ALCANÇAM, PARA QUE A CARTA ESTEJA COMPLETA E AJUDE AS PESSOAS A RESOLVEREM SUAS QUESTÕES COTIDIANAS.

## USUÁRIOS SEGUNDO A LEI 13.460/2017:

A LEI FEDERAL Nº 13.460/2017 CONSIDERA USUÁRIO A PESSOA FÍSICA OU JURÍDICA QUE SE BENEFICIA OU UTILIZA, EFETIVA OU POTENCIALMENTE, POTENCIALMENTE DE SERVIÇO PÚBLICO. OU SEJA, É O DESTINATÁRIO DO BEM, SERVIÇO OU BENEFÍCIO, PODENDO SER UMA PESSOA, UMA EMPRESA, UMA ORGANIZAÇÃO PÚBLICA OU PRIVADA, UMA COMUNIDADE OU ATÉ MESMO UM ENTE DA FEDERAÇÃO.

## USUÁRIOS INTERNOS

USUÁRIOS INTERNOS SERIAM PESSOAS OU ESTRUTURAS QUE COMPÕEM O ÓRGÃO RESPONSÁVEL PELA OFERTA DO SERVIÇO, BEM OU BENEFÍCIO. SENDO PARTE DA ESTRUTURA INTERNA, ESSES USUÁRIOS NÃO SERIAM CONSIDERADOS OS DESTINATÁRIOS DO SERVIÇO.

NESTE ROL PODEMOS INCLUIR:

- SERVIDORES PÚBLICOS;
- ÓRGÃOS E ENTIDADES DA ADMINISTRAÇÃO DIRETA DO PODER EXECUTIVO.

A CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO DO ESTADO DE GOIÁS NÃO CONTERÁ OS SERVIÇOS PRESTADOS EXCLUSIVAMENTE A SEUS SERVIDORES.

## USUÁRIOS EXTERNOS

DO PONTO DE VISTA DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA DIRETA DO PODER EXECUTIVO DE GOIÁS, USUÁRIOS EXTERNOS SÃO:

- PESSOAS FÍSICAS EM GERAL;
- EMPRESAS;
- ORGANIZAÇÕES DO TERCEIRO SETOR;
- OUTRAS ESFERAS DE GESTÃO (PREFEITURAS, FEDERAL OU MESMO OUTROS ESTADOS DA FEDERAÇÃO);
- OUTROS PODERES (JUDICIÁRIO, LEGISLATIVO).

# D01 - Identificação de Usuários de Serviços Públicos



CERTAMENTE, HAVERÁ SITUAÇÕES EM QUE A IDENTIFICAÇÃO DE UM USUÁRIO EXTERNO NÃO SERÁ TÃO SIMPLES. ESTAS DIRETRIZES PRETENDEM, JUSTAMENTE, ORIENTAR ESTA IDENTIFICAÇÃO E FACILITAR ESTE ENTENDIMENTO NA MAIOR PARTE DOS CASOS.

IMAGINE UM SERVIÇO PÚBLICO QUE É PRESTADO A DIVERSOS ÓRGÃOS DA ADMINISTRAÇÃO DIRETA, MAS QUE TAMBÉM ALCANÇA AS PREFEITURAS. NESTE CASO, NÃO HAVERÁ DÚVIDA: PREFEITURAS SÃO ENTES EXTERNOS À ADMINISTRAÇÃO DIRETA DO ESTADO DE GOIÁS. ASSIM, ESTE SERVIÇO SERÁ CADASTRADO E PUBLICADO.

SERVIÇOS PÚBLICOS DO IPASGO OU DA GOIASPREV, TAMBÉM, SÃO CADASTRADOS E PUBLICADOS NO **EXPRESSO** (CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO). POIS, AINDA QUE SEJAM SERVIÇOS QUE TEM EM SUA ORIGEM A CONDIÇÃO DE SER SERVIDOR PÚBLICO, SEUS BENEFÍCIOS E AS OBRIGAÇÕES A ELES ASSOCIADOS ALCANÇAM FAMILIARES E OUTRAS CLASSES DE AGREGADOS DESTES SERVIDORES, NÃO DEIXANDO DÚVIDA DE SUA UTILIDADE PARA OS USUÁRIOS EXTERNOS.

**LEMBRE-SE:** SEMPRE QUE UM SERVIÇO PÚBLICO DE ATENDIMENTO ALCANÇAR UM USUÁRIO EXTERNO, AINDA QUE UM ÚNICO USUÁRIO, ELE SERÁ CADASTRADO E PUBLICADO NO EXPRESSO.

## D03 – DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS



# D03 - Descrição dos Serviços Públicos



A DIRETRIZ PARA A DESCRIÇÃO DE SERVIÇOS NO PORTAL ÚNICO DE SERVIÇOS DO ESTADO DE GOIÁS – **EXPRESSO WEB** - VISA ORIENTAR ACERCA DAS BOAS PRÁTICAS ELABORADAS POR DIVERSOS ENTES PÚBLICOS EM NOSSO PAÍS. EMPATIA, TOM AMISTOSO, LINGUAGEM SIMPLES E FOCO DO USUÁRIO SÃO PRINCÍPIOS SOBRE OS QUAIS DEVEMOS NOS ATER.

A PRÁTICA DE PROPORCIONAR AO USUÁRIO UMA BOA EXPERIÊNCIA É RECENTE, CONTUDO, TEM SE MOSTRADO COMO A MAIS EFICIENTE, HAJA VISTA QUE ORIENTAÇÕES CLARAS DIMINUEM AS DÚVIDAS, INCLUI O CIDADÃO E CONTRIBUI PARA A DEMOCRACIA.

A DIRETRIZ DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS É A QUE MAIS IMPACTA NA CARTA DE SERVIÇOS. EM RAZÃO DISSO, TRAREMOS ALGUNS EXEMPLOS E PERCORREREMOS CONCEITOS QUE AUXILIARÃO NO CADASTRO E GESTÃO DOS SERVIÇOS DO SEU ÓRGÃO.

## LINGUAGEM SIMPLES

PARA DESCREVER UM SERVIÇO OU UMA ETAPA, PRECISAMOS DE NOS COMUNICAR NA LINGUAGEM EM QUE SEREMOS COMPREENDIDOS. O DOCUMENTO “DIRETRIZES DE LINGUAGEM SIMPLES DO ESTADO DE GOIÁS” TROUXE UMA SÉRIE DE PRINCÍPIOS NORTEADORES PARA QUE POSSAMOS ELABORAR A COMUNICAÇÃO ENTRE SETOR PÚBLICO E SOCIEDADE.

COM BASE NESSAS DIRETRIZES DE LINGUAGEM SIMPLES, ORIENTAMOS OS GESTORES DA CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO A OBSERVAR:

- USE FRASES CURTAS - DESCRIÇÃO COM ATÉ 22 PALAVRAS POR FRASE;
- USE PALAVRAS CONCRETAS;
- EVITE JARGÕES, PALAVRAS ESTRANGEIRAS OU SIGLAS DESCONHECIDAS;

**DICA DE FOCO DO USUÁRIO:** PARA SABER SE SEU TEXTO ESTÁ CLARO, TESTE-O COM COLEGAS PRÓXIMOS OU COM DIFERENTES PESSOAS ANTES DE PUBLICAR.

## FACILITAR A BUSCA

A EXPERIÊNCIA POSITIVA NO PROCESSO DE PROCURAR O QUE PRECISA, TENDE A GERAR MAIOR ENGAJAMENTO E CONFORTO COGNITIVO E VISUAL A QUEM UTILIZA O PORTAL ÚNICO DE SERVIÇOS.

AO DESCREVER OS SERVIÇOS PÚBLICOS E SUAS RESPECTIVAS ETAPAS, O SISTEMA IDENTIFICARÁ AS PALAVRAS MAIS IMPORTANTES. ASSIM, TENDE USAR TERMOS SIGNIFICATIVOS E QUE DISTINGUEM O SERVIÇO A SER CADASTRADO DE OUTROS QUE JÁ EXISTAM.

VALE A PENA PESQUISAR NA BARRA DE BUSCA POR TERMOS OU SERVIÇOS QUE JÁ ESTEJAM CADASTRADOS.

# D03 - Descrição dos Serviços Públicos

A IMAGEM ABAIXO EXTRAÍDA DA PLATAFORMA EXPRESSO MOSTRA A BARRA DE BUSCA DE SERVIÇOS DISPONÍVEL PARA O USUÁRIO. A IDEIA ALI CONTIDA É A DE UM SERVIDOR PÚBLICO OFERECENDO AJUDA A UMA PESSOA.



Figura – Barra de Busca da Plataforma EXPRESSO/ Portal EXPRESSO Web

**IMAGINE UMA PERGUNTA:** COMO POSSO AJUDAR? A RESPOSTA ESPERADA DO USUÁRIO SERIA ALGO COMO: PRECISO RENOVAR MINHA CARTEIRA DE MOTORISTA; QUERO OBTER A CARTEIRA DE IDENTIDADE OU ME PEDIRAM PARA EMITIR UMA CERTIDÃO. POR ISSO, NOMEAMOS SERVIÇOS E ETAPAS COMEÇANDO COM O VERBO QUE MELHOR RESPONDE ESSE DIÁLOGO HIPOTÉTICO.

## A DESCRIÇÃO – O QUE É?

O CAMPO DESCRIÇÃO DO SERVIÇO PÚBLICO NO **EXPRESSO ADMIN** CORRESPONDE NA CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO AO CAMPO “O QUE É”. NESSE CAMPO, OBSERVE A HIERARQUIA DA INFORMAÇÃO. TENHA DESCREVER, EM DOIS PERÍODOS COM ATÉ 22 ITENS/PALAVRAS, AQUILO QUE O SERVIÇO ENTREGA AO USUÁRIO.

## EXEMPLO: CONSULTAR ANTECEDENTES CRIMINAIS

1º PERÍODO – CONSULTAR ANTECEDENTES CRIMINAIS É O SERVIÇO POR MEIO DO QUAL É POSSÍVEL VERIFICAR A EXISTÊNCIA DE CRIMES EM NOME DA PESSOA CONSULTADA. 2º PERÍODO – A CERTIDÃO EMITIDA PELO INSTITUTO DE IDENTIFICAÇÃO, VINCULADO À DIRETORIA GERAL DA POLÍCIA CIVIL TEM VALIDADE DE 30 (TRINTA) DIAS.

## EXEMPLO FICTÍCIO DO QUE EVITAR:

OBTER CERTIDÃO NEGATIVA DE DÉBITOS - FAZENDA ESTADUAL

DESCRIÇÃO: EM FACE DOS ESCRITOS ASSENTADOS NA LEI 1111 DE 11 DE 11 DE 2011 É DEVER DA FAZENDA ESTADUAL DO ESTADO DE GOIÁS...

# Descrição dos serviços públicos

## QUE É ETAPA?

ETAPAS DE SERVIÇOS SÃO FASES OU MOMENTOS DO PROCESSO QUE JUNTAS OU SOMADAS RESULTAM EM UM VALOR A SER ENTREGUE. UMA ETAPA ISOLADA NÃO CONFERE AO USUÁRIO O BEM OU SERVIÇO REQUERIDO.

AS ETAPAS CADASTRADAS SE REFEREM ÀS AÇÕES DO USUÁRIO, NECESSÁRIAS PARA QUE O SERVIÇO SEJA REALIZADO DE FORMA COMPLETA. POR EXEMPLO, UMA ETAPA DE AGENDAMENTO, AINDA QUE SEJA EXTREMAMENTE IMPORTANTE, NÃO RESOLVE A DEMANDA DE QUEM A UTILIZA. QUEM AGENDA UM ATENDIMENTO, AGENDA PORQUE PRECISA UTILIZAR AS DEMAIS ETAPAS DESTE SERVIÇO ATÉ OBTER O BENEFÍCIO.

DA MESMA FORMA, QUEM SOLICITA ALGO, O FAZ NA INTENÇÃO DE OBTER UM RESULTADO, QUE PODE SER O CUMPRIMENTO DE UM DEVER OU A OBTENÇÃO DE UM BENEFÍCIO.

## DESCREVER ETAPAS DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

DO PONTO DE VISTA DE QUEM PRESTA UM SERVIÇO, EM GERAL, EXISTEM MUITAS ATIVIDADES OU PROVIDÊNCIAS. CONTUDO, NA CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO DESCREVEMOS APENAS A JORNADA DO USUÁRIO (EXTERNA). A JORNADA DO ATENDENTE (INTERNA) DEVE SER DESCRITA NAS INSTRUÇÕES DE TRABALHO DOS ATENDENTES DO EXPRESSO. O APOIO À PRODUÇÃO DAS INSTRUÇÕES DE TRABALHO É OBTIDO JUNTO À GERENCIA DE ESTRATÉGIA DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO.

OBSERVE A DESCRIÇÃO DE ETAPAS DE UM SERVIÇO LOGO ABAIXO:

1. SOLICITAR O DOCUMENTO ABC - USUÁRIO
2. ENVIAR A DOCUMENTAÇÃO; - ATENDENTE
3. ENVIO DA DOCUMENTAÇÃO PARA CONFERÊNCIA; - ATENDENTE
4. ATESTE DE ORIGINALIDADE DA DOCUMENTAÇÃO; - ATENDENTE
5. ENVIO DO PROCESSO PARA APECIAÇÃO DA GESPRIN; - ATENDENTE
6. RETORNO DO PROCESSO DA GESPRIN; - ATENDENTE
7. EMISSÃO DO DOCUMENTO ABC; - ATENDENTE
8. ENVIO DO DOCUMENTO ABC AO SOLICITANTE. - ATENDENTE

# D03 - Descrição dos Serviços Públicos



A DESCRIÇÃO CITADA ANTERIORMENTE NÃO CONSIDERA AAS AÇÕES DO USUÁRIO, E SIM, O SERVIÇO COMO UM TODO. PARA CONTEMPLAR O USUÁRIO DO SERVIÇO, PREFERIMOS INDICAR APENAS AS ETAPAS EM QUE OCORREM INTERAÇÕES COM O USUÁRIO OU AQUELAS QUE DEMANDAM UMA AÇÃO DO USUÁRIO:

1. SOLICITAR O DOCUMENTO ABC; - USUÁRIO
2. AGUARDAR TRÂMITE DE ATÉ CINCO DIAS; - USUÁRIO
3. RECEBER DOCUMENTO EM UNIDADE PRESENCIAL, CONFORME AGENDAMENTO. – USUÁRIO

## COMO DESCREVER UMA ETAPA DE UM SERVIÇO PÚBLICO?

SEMPRE QUE O USUÁRIO PRECISAR AGIR PARA QUE O SERVIÇO COMECE OU CONTINUE CORRESPONDE A UMA ETAPA. SÃO AÇÕES COMUNS: SOLICITAR; AGENDAR; ENVIAR; RESPONDER; AGUARDAR; RECEBER O DOCUMENTO.

LEMBRE-SE DE QUE O USUÁRIO DEVE COMPREENDER O TEXTO, ENCONTRAR A INFORMAÇÃO DO QUE DEVE SER FEITO E SER CAPAZ DE AGIR POR MEIO DA CARTA. DESSA FORMA, É IMPORTANTE QUE TODAS AS INFORMAÇÕES ESTEJAM COMPLETAS E QUE FORNEÇAM OS PASSOS A SEREM SEGUIDOS, SEM A NECESSIDADE DE BUSCAR EM OUTROS LOCAIS, SITES OU DOCUMENTOS AS ORIENTAÇÕES SOBRE A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO.

IMPORTA NA DESCRIÇÃO DA ETAPA CONTER INFORMAÇÕES ORGANIZADAS, EM ORDEM CRONOLÓGICA, COM A INDICAÇÃO PRECISA.. EM CADA ETAPA, OS DOCUMENTOS MENCIONADOS, QUANDO FOR POSSÍVEL, DEVEM ESTAR ACESSÍVEIS DIRETAMENTE NA CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO, BEM COMO OS DETALHES PARA QUE O USUÁRIO ESCOLHA O MELHOR CANAL. RECOMENDAMOS QUE OS CANAIS DIGITAIS E PRESENCIAIS SEJAM ELENCADOS E QUE TODA A INFORMAÇÃO SEJA DISPOSTA DE MANEIRA CLARA E TRANSPARENTE.

### EXEMPLO: SOLICITAR DOCUMENTO ABC

POR MEIO DO BOTÃO “ACESSAR”, NO LADO DIREITO SUPERIOR DA PÁGINA, PREENCHER O FORMULÁRIO DIGITAL INFORMANDO SEUS DADOS PESSOAIS. O SERVIÇO TAMBÉM, PODE SER SOLICITADO PRESENCIALMENTE EM QUALQUER UNIDADE EXPRESSO.

## SERVIÇOS PÚBLICOS COMPLEXOS

EXISTEM SERVIÇOS COMPLEXOS, PRESTADOS EM UM MESMO ÓRGÃO OU COM ETAPAS EM DIFERENTES ÓRGÃOS. NESSE CASO, É POSSÍVEL SOLICITAR JUNTO À SEAD A ANÁLISE DO SERVIÇO. CASO SEJA NECESSÁRIA, SERÁ FEITA A SIMPLIFICAÇÃO DO MESMO.



# D03 - Descrição dos Serviços Públicos



AS ETAPAS DE SERVIÇOS COMPLEXOS DEVEM SER DESCRITAS DE MANEIRA A INDICAR AS AÇÕES DO USUÁRIO. SEGUEM A MESMA REGRA ANTERIOR. O SERVIDOR PODERÁ CADASTRAR QUANTAS ETAPAS FOREM NECESSÁRIAS. NÃO É O NÚMERO DE ETAPAS QUE DEFINE A QUALIDADE DO TEXTO NA CARTA DE SERVIÇOS E SIM A FUNCIONALIDADE E A EFICIÊNCIA DO TEXTO CADASTRADO.

## DIRETRIZ

# D04 – GESTÃO CONTINUADA DA CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO



# D04 - Gestão Continuada da Carta de Serviços ao Usuário



## QUE É?

A DIRETRIZ DE GESTÃO CONTINUADA DA CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO É A DIRETRIZ QUE ORIENTA COMO FORMAR UM GRUPO DE TRABALHO PARA A CRIAÇÃO DA CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO DE UM ÓRGÃO OU ENTIDADE E TAMBÉM COMO MANTER A GESTÃO E QUALIFICAÇÃO DESTA CARTA APÓS A SUA PUBLICAÇÃO.

## POR QUE É IMPORTANTE?

SABER O PAPEL DE CADA UM NO PROCESSO DE QUALIFICAR AS INFORMAÇÕES DA CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO AJUDA O ÓRGÃO OU ENTIDADE E REALIZAR A SUA GESTÃO DE MANEIRA SIMPLES E CONTÍNUA.

## COMO GERIR A CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO?

CADA ÓRGÃO É RESPONSÁVEL POR MANTER PÚBLICA A RELAÇÃO DE SERVIÇOS QUE OFERTA À COMUNIDADE. A GESTÃO DA CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO TEM COMEÇO NA INDICAÇÃO DO SERVIDOR DO ÓRGÃO QUE ATUARÁ JUNTO À SEAD COMO PONTO FOCAL. ESSE SERVIDOR SERÁ O INTERLOCUTOR PARA ASSUNTOS DA CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO. NORMALMENTE, OCUPA AS FUNÇÕES DE GERENTE DE PLANEJAMENTO, GERENTE DE TI, SUPERINTENDENTE DE GESTÃO INTEGRADA – SGI OU EQUIVALENTES.

A PARTIR DA INDICAÇÃO, O PONTO FOCAL FORMARÁ SUA REDE SETORIAL DE GESTÃO DA CARTA DE SERVIÇOS, COMPOSTA PELOS DONOS DO SERVIÇO. OS GERENTES DAS ÁREAS QUE OFERTAM OS SERVIÇOS DEVEM COMPOR A REDE SETORIAL E, SE POSSÍVEL, A REDE DE TRANSFORMAÇÃO.

REUNIDOS OS DONOS DO SERVIÇO E O PONTO FOCAL É POSSÍVEL CADASTRAR OS SERVIÇOS E FAZER A GESTÃO ADEQUADA..

**APOIO:** OS SERVIDORES RESPONSÁVEIS PELAS UNIDADES QUE PRESTAM OS SERVIÇOS CONTAM COM O APOIO DA SEAD NA CONDUÇÃO DOS TRABALHOS. A GERÊNCIA DE INOVAÇÃO E SIMPLIFICAÇÃO PÚBLICA É RESPONSÁVEL PELA GESTÃO E CAPACITAÇÃO DA REDE DE TRANSFORMAÇÃO. MAS OBSERVE:

- QUEM PRECISA SE CAPACITAR SOBRE O PROGRAMA EXPRESSO, SISTEMA EXPRESSO ADMIN, CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO E LINGUAGEM SIMPLES: TODOS OS INTEGRANTES DA REDE DE TRANSFORMAÇÃO;
- QUEM TERÁ ACESSO AO EXPRESSO ADMIN PARA EFETIVO CADASTRAMENTO DOS SERVIÇOS: PREFERENCIALMENTE, O GERENTE DE PLANEJAMENTO INSTITUCIONAL OU EQUIVALENTE (PONTO FOCAL) .

# D04 - Gestão Continuada da Carta de Serviços ao Usuário



DEVIDAMENTE CAPACITADOS, OS ÓRGÃOS RECEBERÃO ACESSO AO SISTEMA EXPRESSO ADMIN E PODERÃO CONTAR AINDA COM O APOIO DA SEAD NA CONDUÇÃO DOS TRABALHOS. A PARTIR DO CADASTRO E PUBLICAÇÃO DA CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO, O ÓRGÃO PASSARÁ À GESTÃO DA CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO.

## **NO QUE CONSISTE A GESTÃO DA CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO?**

OS SERVIÇOS PÚBLICOS SÃO DINÂMICOS. SOFREM ALTERAÇÕES E AJUSTES EM RAZÃO DE NOVAS TECNOLOGIAS, REMODELAGEM DE PROCESSOS OU MUDANÇAS LEGAIS. TAMBÉM PODEM OCORRER DE O ÓRGÃO AMPLIAR OS CANAIS DE OFERTA OU MESMO DIGITALIZAR O SERVIÇO. A CADA ALTERAÇÃO, A CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO DEVERÁ SER ATUALIZADA.

AS ALTERAÇÕES DEVEM SER FEITAS EM PARCERIA COM A SEAD A FIM DE GARANTIR COERÊNCIA ENTRE OS CANAIS DE OFERTA, BEM COMO ATUALIZAÇÃO NAS INSTRUÇÕES DE TRABALHO. ALÉM DISSO, É IMPORTANTE QUE A CARTA SEJA REVISTA A CADA 90 (NOVENTA) DIAS.

## **SERÁ PRECISO REUNIR-SE PARA GESTÃO DA CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO?**

É FORTEMENTE RECOMENDADO QUE OS MEMBROS DA REDE DE TRANSFORMAÇÃO QUE REALIZAM A GESTÃO DA CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO REÚNAM-SE PERIODICAMENTE PARA CONVERSAR SOBRE ESTE INSTRUMENTO. ENTÃO, A RESPOSTA É SIM. SERÁ PRECISO REALIZAR REUNIÕES PERIÓDICAS DE GESTÃO DA CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO.

## **HÁ UMA FREQUÊNCIA RECOMENDADA PARA ESTAS REUNIÕES?**

NÃO HÁ UM NUMERO ESPECÍFICO QUE SE POSSA INDICAR. A CADA SETE DIAS. UMA VEZ POR MÊS. NENHUMA INDICAÇÃO ESPECÍFICA DE PERIODICIDADE SERÁ CAPAZ DE CONTEMPLAR AS PARTICULARIDADE DE CADA ÓRGÃO OU ENTIDADE PARTICIPANTE. ASSUNTOS COMO A AVALIAÇÃO DO USUÁRIO DO EXPRESSO SOBRE A CLAREZA DA LINGUAGEM UTILIZADA E OUTRAS AVALIAÇÕES QUE SERÃO IMPLEMENTADAS SÃO TÓPICOS FUNDAMENTAIS NESTES ENCONTROS.

IGUALMENTE, OUTRAS AÇÕES COMO A NECESSIDADE DE ATUALIZAÇÃO DAS INFORMAÇÕES, REDEFINIÇÃO DE RESPONSABILIDADES OU MESMO A MUDANÇA DE MEMBROS DA REDE DE TRANSFORMAÇÃO E DOS GESTORES DA CARTA PODEM SER TRATADAS NESTES ENCONTROS.

ASSIM, RECOMENDA-SE AO MENOS UM ENCONTRO DE GESTÃO DA CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO A CADA 90 DIAS E 4 ENCONTROS AO ANO.

RETOMANDO, DEVE-SE ESCLARECER QUE ESTA É UMA PERIODICIDADE MÍNIMA, PODENDO O ÓRGÃO OU ENTIDADE ESTABELECEER SUA ROTINA, NUNCA INFERIOR AO PERÍODO RECOMENDADO.

# Rede de Transformação



## QUE É?

O TRABALHO DE CRIAÇÃO E GESTÃO DA CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO NÃO SE DÁ DE FORMA ISOLADA DAS DEMAIS FERRAMENTAS DE GESTÃO ESTABELECIDAS NO ESTADO DE GOIÁS.

EM VERDADE, A CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO É FRUTO DE UM TRABALHO ANTERIOR, QUE COMEÇA COM A DEFINIÇÃO DA ESTRATÉGIA DE ATUAÇÃO DE UM ÓRGÃO OU ENTIDADE. PASSA PELA IDENTIFICAÇÃO E REGISTRO DE SUAS COMPETÊNCIAS, QUE SE MATERIALIZAM EM SEU **REGULAMENTO**.

AO MESMO TEMPO EM QUE IDENTIFICA SUAS COMPETÊNCIAS, É POSSÍVEL ASSOCIAR CADA UMA DELAS A UMA SÉRIE DE ENTREGAS QUE O ESTADO DEVE REALIZAR COMO ENTE RESPONSÁVEL PELA GESTÃO DA SOCIEDADE. O SETOR PÚBLICO TEM A OBRIGAÇÃO DE ENTREGAR AOS CIDADÃO UMA SÉRIE DE SERVIÇOS QUE TRADUZEM A SEGURANÇA, HABITAÇÃO, INFRAESTRUTURA E OUTRAS TANTAS. A ESTAS GRANDES ENTREGAS DAMOS O NOME DE CADEIA DE VALOR.

A CADEIA DE VALOR SE MATERIALIZA NOS SERVIÇOS DISPONIBILIZADOS NA CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO.

TODO ESSE TRABALHO DE PREPARAÇÃO DAS BASES PARA A ENTREGA DE SERVIÇOS PÚBLICOS DE ATENDIMENTO QUE SEJAM EFETIVOS EM MELHORAR A VIDA DAS PESSOAS É REALIZADO POR SERVIDORES PÚBLICOS. AOS SERVIDORES QUE PARTICIPAM ATIVAMENTE DESTAS ATIVIDADES DE

GESTÃO, DAMOS O NOME DE REDE DE TRANSFORMAÇÃO.

REDE DE TRANSFORMAÇÃO É UM GRUPO DE SERVIDORES EM CADA ÓRGÃO OU ENTIDADE QUE REALIZA A CONSTRUÇÃO E A GESTÃO CONTÍNUA DE TODOS OS INSTRUMENTOS DE GESTÃO E, EM DESTAQUE, DA CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO.

## QUEM INTEGRA A REDE DE TRANSFORMAÇÃO?

POR SUA NATUREZA DE GESTÃO ASSOCIADA AO RELACIONAMENTO DO ÓRGÃO OU ENTIDADE COM AS PESSOAS QUE UTILIZAM SEUS SERVIÇOS PÚBLICOS DE ATENDIMENTO, RECOMENDA-SE QUE A REDE DE TRANSFORMAÇÃO SEJA COMPOSTA POR:

- SUPERINTENDENTE OU DIRETOR (A) DE GESTÃO INTEGRADA,
- GERENTE DE PLANEJAMENTO INSTITUCIONAL OU EQUIVALENTE
- GERENTE DE TECNOLOGIA;
- SERVIDORES QUE FAZEM A GESTÃO DIRETA DE SERVIÇOS PÚBLICOS DE ATENDIMENTO;
- SERVIDORES RESPONSÁVEIS PELA GESTÃO DA CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO; E
- SERVIDORES DE ÁREAS DE GESTÃO QUE EXERÇAM ATIVIDADES DE APOIO A ESTES AGENTES.

# Rede de Transformação



## QUE FAZ O GESTOR DA CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO?

POR MEIO DO SISTEMA **EXPRESSO Admin** OS INTEGRANTES DA REDE DE TRANSFORMAÇÃO PODEM CADASTRAR SERVIÇOS, EDITÁ-LOS E SUSPENDÊ-LOS SE FOR O CASO. DE TODA FORMA, A GESTÃO DEVE SER ORGANIZADA E CONTINUADA PARA QUE POSSAMOS ENTREGAR UMA EXPERIÊNCIA POSITIVA AOS NOSSOS USUÁRIOS.

### ÓRGÃO SETORIAL:

- QUEM COORDENA O GRUPO DE TRABALHO: SUPERINTENDENTE DE GESTÃO INTEGRADA OU DIRETOR DE GESTÃO INTEGRADA – OU EQUIVALENTE;
- QUEM MOBILIZA ÁREAS PRESTADORAS DE SERVIÇOS : GERENTE DE PLANEJAMENTO INSTITUCIONAL OU EQUIVALENTE;
- QUEM IDENTIFICA SERVIÇOS E OS DESCREVE: SERVIDORES RESPONSÁVEIS PELAS UNIDADES QUE PRESTAM OS SERVIÇOS;
- QUEM TEM ACESSO AO SISTEMA EXPRESSO Admin E CADASTRA OS SERVIÇOS: GERENTE DE PLANEJAMENTO OU EQUIVALENTE.

- QUEM MODERA O CONTEÚDO DA CARTA COM VISTAS À SUA ATUALIZAÇÃO, QUALIFICAÇÃO E ATENDIMENTO ÀS DIRETRIZES DA CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO E DA LINGUAGEM SIMPLES: GERENTE DE PLANEJAMENTO INSTITUCIONAL;
- QUEM SOLICITA A ATUALIZAÇÃO DE CONTEÚDO E CONFIRMAÇÃO DE INFORMAÇÕES NA CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO: GERENTE DE PLANEJAMENTO ;
- QUEM O AUXILIA: SERVIDORES RESPONSÁVEIS PELAS UNIDADES QUE PRESTAM OS SERVIÇOS.

### SEAD

- OFERECER TREINAMENTOS E APOIA A REDE E TRANSFORMAÇÃO NA TAREFA DE GERIR A CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO;
- MONITORAR OS PROCESSOS DE AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS PARA FINS DE CONSTANTE MELHORIA;
- REVISAR O CONTEÚDO DA CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO COM VISTAS À APLICAÇÃO DAS DIRETRIZES DA CARTA DE SERVIÇOS E DE LINGUAGEM SIMPLES;
- IDENTIFICAR SERVIÇOS APTOS À TRANSFORMAÇÃO OU SIMPLIFICAÇÃO;

OBS. PARA AS COMPETÊNCIAS DOS DEMAIS ÓRGÃOS CENTRAIS E SETORIAIS, CONSULTE O DECRETO DE GOVERNANÇA DO EXPRESSO E DECRETO DE GOVERNANÇA DA CARTA DE SERVIÇOS.

# Para não concluir



## TRANSFORMALAB E A GESTÃO DA CARTA DE SERVIÇOS

DEPOIS DE VISITARMOS OS PRINCIPAIS CONCEITOS DA CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO, DE CONHECER AS QUATRO PRINCIPAIS DIRETRIZES E POR QUE DEVEMOS NOS EMPENHAR NESSA TAREFA DE GERIR A CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO, CONVIDAMOS OS SERVIDORES DA REDE DE TRANSFORMAÇÃO A COMPOR O TRANSFORMALAB - O LABORATÓRIO DE TRANSFORMAÇÃO DA GESTÃO PÚBLICA E DOS SERVIÇOS PÚBLICOS DE GOIÁS.

A REDE DE TRANSFORMAÇÃO É COMPOSTA POR SERVIDORES INTERESSADOS NA MELHORIA DOS SERVIÇOS PÚBLICOS E TAMBÉM POR GESTORES E PONTOS FOCAIS DE SERVIÇOS. ASSIM, NO TRANSFORMALAB SÃO REALIZADOS ESTUDOS QUE SUBSIDIAM A MELHORIA DA TRANSFORMAÇÃO. TAMBÉM SÃO DISSEMINADAS AS BOAS PRÁTICAS QUE SOMADAS FAZEM DE GOIÁS UM ESTADO MELHOR.

VENHA FAZER PARTE DESSA REDE DE TRANSFORMAÇÃO – TRANSFORMALAB.



# BIBLIOGRAFIA





# Bibliografia

- BRASIL. LEI FEDERAL Nº 13.460, DE 26 DE JUNHO DE 2017. DISPONÍVEL EM: [L13460 \(PLANALTO.GOV.BR\)](#)
- BRASIL. DECRETO FEDERAL Nº 9.094, DE 17 DE JULHO DE 2017. DISPONÍVEL EM: [D9094 \(PLANALTO.GOV.BR\)](#)
- BRASIL. LEI Nº FEDERAL 13.709, DE 14 DE AGOSTO DE 2018. DISPONÍVEL EM: [L13709 \(PLANALTO.GOV.BR\)](#)
- BRASIL. LEI Nº FEDERAL 13.726, DE 8 DE OUTUBRO DE 2018. DISPONÍVEL EM: [L13726 \(PLANALTO.GOV.BR\)](#)
- BRASIL. DECRETO FEDERAL Nº 9.756, DE 11 DE ABRIL DE 2019. DISPONÍVEL EM: [D9756 \(PLANALTO.GOV.BR\)](#)
- BRASIL. DECRETO FEDERAL Nº 10.332, DE 28 DE ABRIL DE 2020. DISPONÍVEL EM: [D10332 \(PLANALTO.GOV.BR\)](#)
- BRASIL. LEI FEDERAL Nº 14.129, DE 29 DE MARÇO DE 2021. DISPONÍVEL EM: [L14129 \(PLANALTO.GOV.BR\)](#)
- IRIS LAB GOV. LABORATÓRIO DE INOVAÇÃO E DADOS DO GOVERNO DO CEARÁ. PÁGINA INICIAL. DISPONÍVEL EM: [@IRISLABGOV | LINKTREE](#)
- GOIAS. TRANSFORMAÇÃO PÚBLICA, 2019. DISPONÍVEL EM: [HTTPS://WWW.ADMINISTRACAO.GO.GOV.BR/GESTAO/TRANSFORMA%C3%A7%C3%A3o-DA-GEST%C3%A3o-p%C3%BAblica.html](https://www.administracao.go.gov.br/gestao/transforma%C3%A7%C3%A3o-da-gest%C3%A3o-p%C3%BAblica.html)
- GOIÁS. DECRETO ESTADUAL Nº 9.574, DE 05 DE DEZEMBRO DE 2019. DISPONÍVEL EM: [DECRETO NUMERADO Nº 9.574/2019 - CASA CIVIL DO ESTADO DE GOIÁS](#)
- GOIÁS. LEI ESTADUAL Nº 20.846, DE 02 DE SETEMBRO DE 2020. DISPONÍVEL EM: [LEI ORDINÁRIA Nº 20.846/2020 - CASA CIVIL DO ESTADO DE GOIÁS](#)
- GOV.BR. PÁGINA INICIAL. DISPONÍVEL EM: [GOVERNO FEDERAL - GOVERNO DO BRASIL. - PORTUGUÊS \(BRASIL\) \(WWW.GOV.BR\)](#)
- SÃO PAULO. 011 - LAB. LABORATÓRIO DE INOVAÇÃO EM GOVERNO DA PREFEITURA DE SÃO PAULO. PÁGINA INICIAL. DISPONÍVEL EM: [\(011\).LAB-LABORATÓRIO DE INOVAÇÃO EM GOVERNO \(PREFEITURA.SP.GOV.BR\)](#)

SEAD  
Secretaria de  
Estado da  
Administração



*expresso*

