



ebook

Guia de Edição da Carta de Serviços do Estado de Goiás





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

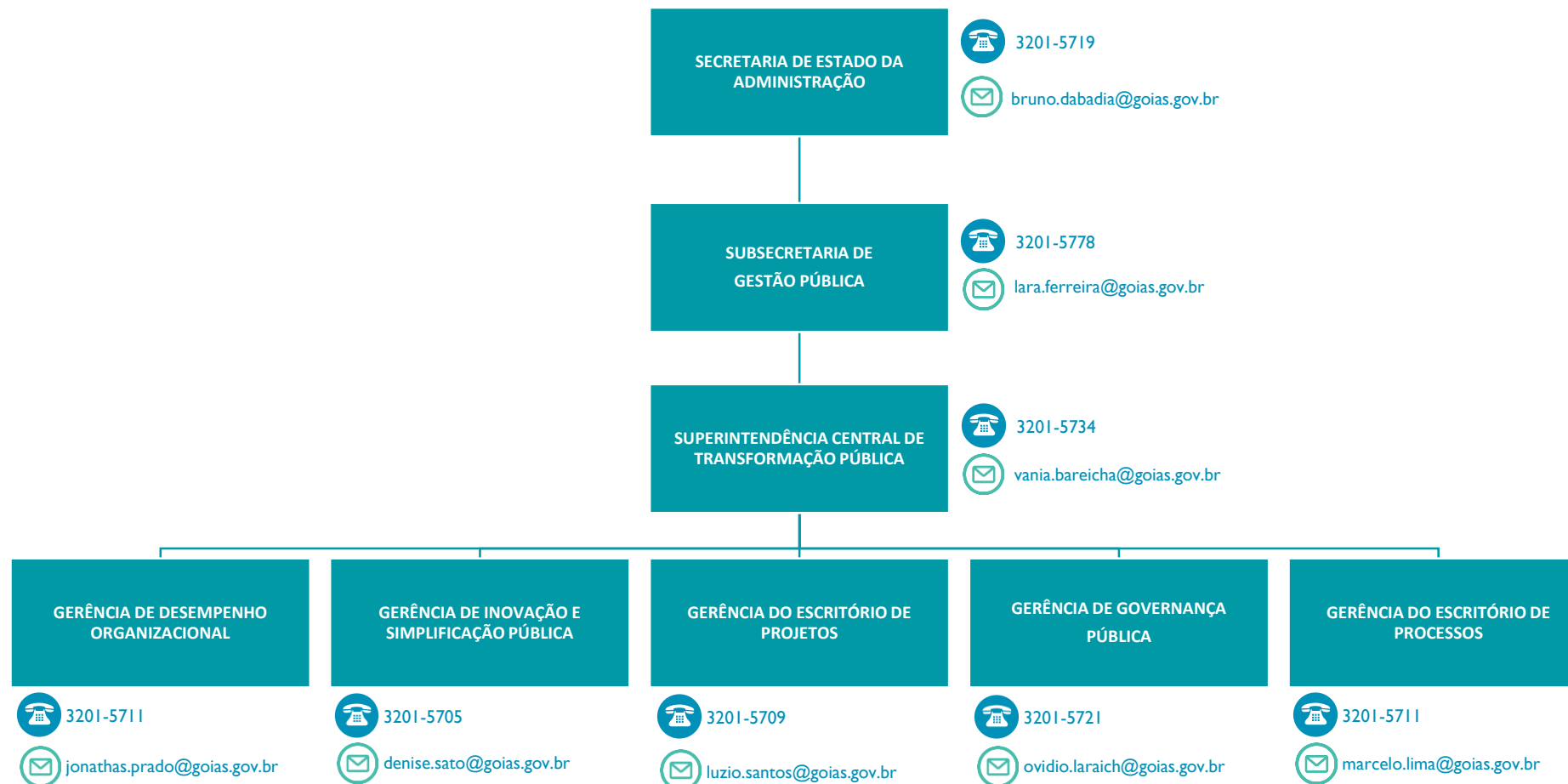
Karine Duarte Brandão

Renato Santiago Kaminishi

EMENTA:

- **CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO**
- **EDIÇÃO DA CARTA DE SERVIÇOS**

Conheça a Central de Transformação Pública | TransformaLAB





SUMÁRIO



Sumário



1. Apresentação	006
2. O que você precisa conhecer sobre a Carta de Serviços ao Usuário	008
3. Como editar a Carta de Serviços	011
3.1. Dados do Serviço	016
3.2. Usuários	017
3.3. Etapas	017
3.4. Outras Informações	018
4. Pontos de Atenção	019
5. Bibliografia	022



APRESENTAÇÃO



Apresentação



OLÁ! SEJA BEM-VINDO E BEM-VINDA AO **GUIA DE EDIÇÃO DA CARTA DE SERVIÇOS!**

A CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO PODE SER ENTENDIDA COMO UM CARDÁPIO DIGITAL, ONDE VOCÊ ENCONTRA TODOS OS SERVIÇOS DE ATENDIMENTO OFERECIDOS PELO ESTADO DE GOIÁS. A CARTA DE SERVIÇOS TEM A MISSÃO DE EXPLICAR, DE FORMA CLARA E ORGANIZADA, O PROCEDIMENTO PARA ACESSAR TODOS OS SERVIÇOS PÚBLICOS DE ATENDIMENTO DO ESTADO DE GOIÁS.

A CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO ESTÁ ABRIGADA NA PLATAFORMA EXPRESSO, NO ENDEREÇO WWW.GO.GOV.BR . CADASTRAR SEUS SERVIÇOS NA PLATAFORMA E ZELAR PELA QUALIDADE DA INFORMAÇÃO PRESTADA AO USUÁRIO É ATRIBUIÇÃO DE CADA ÓRGÃO.

A QUALIDADE DA INFORMAÇÃO IMPACTA NO ACESSO AO SERVIÇO PELO USUÁRIO. POR ISSO, ESTE GUIA TRAZ CONCEITOS COMO OS DE “SERVIÇOS DE ATENDIMENTO” E “SERVIÇO DIGITAL”, BEM COMO OS “PADRÕES DE EDIÇÃO” DAS INFORMAÇÕES PUBLICADAS NA CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO DISPONIBILIZADA NA PLATAFORMA EXPRESSO (WWW.GO.GOV.BR).

CONHECER OS PADRÕES E CONCEITOS FACILITARÁ AS REVISÕES REGULARES DOS SERVIÇOS. PARA IDENTIFICAR AS POSSÍVEIS MELHORIAS NO TEXTO TAMBÉM É IMPORTANTE CONHECER AS DIRETRIZES DA CARTA DE SERVIÇOS E AS DIRETRIZES DE LINGUAGEM SIMPLES. PARTE DA EFICIÊNCIA DO ESTADO PASSA PELA DIVULGAÇÃO DE SEUS SERVIÇOS E DE COMO ACESSÁ-LOS.

ENFIM, REALIZAR UMA GESTÃO EFETIVA DA CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO É UM EXERCÍCIO DE CIDADANIA! TER UMA CARTA DE SERVIÇOS EFICIENTE É OFERECER À POPULAÇÃO UM IMPORTANTE INSTRUMENTO PARA O EXERCÍCIO DE SEUS DIREITOS. SUA PARTICIPAÇÃO NA CONSTRUÇÃO DESSE INSTRUMENTO É FUNDAMENTAL! VAMOS LÁ?

GERÊNCIA DE INOVAÇÃO E SIMPLIFICAÇÃO PÚBLICA



O QUE VOCÊ PRECISA CONHECER SOBRE A CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO?



Conhecendo a Carta de Serviços

CONCEITOS BÁSICOS

A **CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO**, É UM INSTRUMENTO DE GESTÃO QUE DIVULGA OS SERVIÇOS PÚBLICOS DIRECIONADOS À SOCIEDADE OU A OUTROS ÓRGÃOS E ENTIDADES. ESSE INSTRUMENTO SURTIU A PARTIR DA LEI FEDERAL Nº 13.460, DE 17 DE JUNHO DE 2017, QUE DISPÕS SOBRE A PARTICIPAÇÃO, PROTEÇÃO E DEFESA DOS DIREITOS DOS USUÁRIOS DOS SERVIÇOS PÚBLICOS E ESTABELECEU OS PARÂMETROS PARA A CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO.

POSTERIORMENTE, A POLÍTICA DE ACESSO À INFORMAÇÃO, INSTITUÍDA PELA LEI FEDERAL Nº 12.527/2021, TRATOU DOS PRINCÍPIOS DA TRANSPARÊNCIA PASSIVA (QUANDO O CIDADÃO SOLICITA A INFORMAÇÃO) E DA TRANSPARÊNCIA ATIVA (QUANDO O GOVERNO PUBLICA A INFORMAÇÃO), SENDO A CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO UM DOS MECANISMOS DE TRANSPARÊNCIA ATIVA.

REGULAMENTADA EM GOIÁS PELO [DECRETO ESTADUAL Nº 9.574, DE 05 DE DEZEMBRO DE 2019](#), É O DOCUMENTO QUE CONTÉM OS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ESTADO, COMO ACESSÁ-LOS PASSO A PASSO E OS PADRÕES DE QUALIDADE DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO.

NO ESTADO DE GOIÁS, A CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO ESTÁ ABRIGADA NA PLATAFORMA EXPRESSO ([HTTPS://WWW.GO.GOV.BR](https://www.go.gov.br)), QUE É O CANAL WEB DE ATENDIMENTO.

COMPREENDER O CANAL DE ATENDIMENTO E OS CAMPOS DE CADASTRAMENTO/ATUALIZAÇÃO DAS INFORMAÇÕES É FUNDAMENTAL PARA QUE VOCÊ CONSIGA FAZER A GESTÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS DO SEU ÓRGÃO OU ENTIDADE ESTADUAL.

PARA ISSO, É IMPORTANTE QUE VOCÊ SAIBA:

1. CONCEITOS BÁSICOS;
2. AS ATRIBUIÇÕES E PROCESSOS DE TRABALHO DO SEU ÓRGÃO;
3. OS SERVIÇOS DE ATENDIMENTO PRESTADOS, DE QUE FORMA E PARA QUEM;
4. O PASSO A PASSO QUE O USUÁRIO PRECISA REALIZAR PARA OBTER O SERVIÇO;
5. AS INFORMAÇÕES A SEREM OBRIGATORIAMENTE PUBLICADAS;
6. AS FUNCIONALIDADE E O ALCANCE DE CADA CAMPO A SER PREENCHIDO NO EXPRESSO ADMIN; E
7. COMO ESCREVER USANDO A LINGUAGEM SIMPLES.

Conhecendo a Carta de Serviços



O EXPRESSO É UM MODELO DE ATENDIMENTO É UM NOVO MODELO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS PARA O CIDADÃO, QUE INTEGRA SERVIDOR, SERVIÇO E USUÁRIO DE MANEIRA ÁGIL, PRÁTICA E DESCENTRALIZADA. ESSE MODELO ABRANGE SOLUÇÕES DIGITAIS E PRESENCIAIS DE GESTÃO DE SERVIÇOS MAIS CENTRADO NA EXPERIÊNCIA DO USUÁRIO E COMPREENDE SEIS CANAIS DE ATENDIMENTO: TOTEM, LOJA, BALCÃO, CORREIOS, WEB E APP. TODOS OS CANAIS DO EXPRESSO FORAM PENSADOS PARA FACILITAR O ACESSO. POR ISSO, AO ESCREVER A CARTA DE SERVIÇOS LEMBRE-SE DE PENSAR EM TODOS OS CANAIS DISPONÍVEIS.

PARA PUBLICAR SUAS CARTAS DE SERVIÇOS AO USUÁRIO NA PLATAFORMA EXPRESSO, O PRIMEIRO PASSO É TER ACESSO AO PORTAL GOIÁS QUE ABRIGA OS SISTEMAS CORPORATIVOS DO ESTADO, DENTRE ELES O EXPRESSO ADMIN. CONTUDO, VOCÊ TAMBÉM VAI PRECISAR DE SOLICITAR SEU LOGIN NO PORTAL EXPRESSO ADMIN.

SUA ATUAÇÃO E O CONHECIMENTO ACERCA DO SERVIÇO PERTENCEM A VOCÊ E ESSE SABER VAI PARA ALÉM DAS ORIENTAÇÕES CONSTANTES NESTE GUIA. DA INTERAÇÃO CONSTANTE ENTRE OS REGULAMENTOS DO SEU ÓRGÃO, OS SERVIDORES RESPONSÁVEIS PELA PRESTAÇÃO DIRETA DOS SERVIÇOS, A REALIDADE DOS USUÁRIOS E AS FUNCIONALIDADES DO EXPRESSO ADMIN SURGIRÁ O ENTENDIMENTO NECESSÁRIO PARA A GESTÃO DE SUA CARTA DE SERVIÇOS. SEGUEM ALGUNS CONCEITOS:

- **PLATAFORMA EXPRESSO** É UM CANAL WEB DE ATENDIMENTO E TAMBÉM UM MODELO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS ADOTADO EM TODOS OS CANAIS. O MODELO EXPRESSO INTEGRA SERVIDOR, SERVIÇO E USUÁRIOS DE MANEIRA ÁGIL E PRÁTICA, FUNDAMENTADO NA TRANSFORMAÇÃO DIGITAL E NA DESBUROCRATIZAÇÃO.
- **SERVIÇO PÚBLICO DE ATENDIMENTO** – AO CONTRÁRIO DOS SERVIÇOS DE FORNECIMENTO CONTÍNUO, COMO EDUCAÇÃO E SEGURANÇA, OS SERVIÇOS DE ATENDIMENTO SÃO AQUELES QUE SÃO OFERTADOS MEDIANTE SOLICITAÇÃO PELO USUÁRIO JUNTO AO PODER PÚBLICO.
- **SERVIÇO PRESENCIAL** É O SERVIÇO PÚBLICO DE ATENDIMENTO QUE POSSUI TODAS AS ETAPAS PRESENCIAIS.
- **SERVIÇO PARCIALMENTE DIGITAL OU SEMIDIGITAL** É O SERVIÇO PÚBLICO DE ATENDIMENTO QUE POSSUI ALGUMA ETAPA NA MODALIDADE DIGITAL.
- **SERVIÇO DIGITAL** É O SERVIÇO PÚBLICO DE ATENDIMENTO PRESTADO DE MODO DIGITAL, EM TODAS AS SUAS ETAPAS.




COMO EDITAR A CARTA DE SERVIÇOS?




Como Editar a Carta de Serviços ao Usuário

PARA ACESSAR O MÓDULO DE EDIÇÃO DA CARTA DE SERVIÇOS, RESUMIDAMENTE:

1. É PRÉ-REQUISITO QUE VOCÊ TENHA LOGIN/SENHA ATIVOS NO PORTAL GOIÁS (PORTAL.GO.GOV.BR). CASO NÃO POSSUA, VOCÊ PRECISARÁ DE ENTRAR EM CONTATO COM A SEDI – SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO E INOVAÇÃO E SOLICITAR NO DEPARTAMENTO CORRESPONDENTE.
2. TENDO O LOGIN NO PORTAL GOIÁS, ATRAVÉS DO E-MAIL GSIMPLES@GOIAS.GOV.BR, SOLICITE O SEU ACESSO NO EXPRESSO ADMIN COM PERFIL DE EDIÇÃO DA CARTA DE SERVIÇOS DO ESTADO DE GOIÁS, INFORMANDO OS DADOS:
 - a. NOME COMPLETO
 - b. CPF
 - c. NOME DO ÓRGÃO/ENTIDADE
 - d. E-MAIL CORPORATIVO
 - e. TELEFONE
3. APÓS TER O ACESSO CONCEDIDO, ACESSE O PORTAL GOIÁS (PORTAL.GO.GOV.BR) E ESCOLHA A OPÇÃO DE SISTEMA “EXPRESSO - PORTAL DE SERVIÇOS AO CIDADÃO DO ESTADO DE GOIÁS”. 
4. O SISTEMA QUE SE ABRIRÁ É O EXPRESSO ADMIN ONDE VOCÊ FARÁ A GESTÃO DAS INFORMAÇÕES NA CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO.

SE LHE OCORRER ALGUMA DÚVIDA OU DIFICULDADE NO MOMENTO DA SOLICITAÇÃO, ENTRE EM CONTATO COM A NOSSA EQUIPE PELO TELEFONE (62) 3201-5705.

LOGIN ÚNICO DA REDE GOV.BR

DIVERSOS SERVIÇOS PÚBLICOS PRESENTES NA CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO SÃO EXECUTADOS APÓS A IDENTIFICAÇÃO DO CIDADÃO, REALIZADA PELA AUTENTICAÇÃO DO LOGIN ÚNICA DA REDE GOV.BR. 

CASO VOCÊ NÃO DISPONHA DO MESMO, ABAIXO CONSTA POSSIBILIDADES PARA SE CADASTRAR E CONHECER MELHOR:

- VALIDAÇÃO FACIAL NO APP “MEU GOV.BR”
- BANCOS CREDENCIADOS (VERIFIQUE EM GOV.BR)
- INTERNET BANKING
- NÚMERO DO CPF
- CERTIFICADO DIGITAL
- CERTIFICADO DIGITAL EM NUVEM

Como Editar a Carta de Serviços ao Usuário

PARA **PUBLICAR** UM NOVO SERVIÇO OU **ALTERAR** AS INFORMAÇÕES JÁ PUBLICADAS NA CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO, PRIMEIRO, VOCÊ PRECISA ACESSAR O ENDEREÇO PORTAL.GO.GOV.BR, INFORMANDO SEUS DADOS E CLICAR SOBRE O BOTÃO **ENTRAR**.

Portal Goiás

Usuário ou CPF 01

Senha 02

▶ Entrar 03

Cadastro | Alterar senha | Esqueceu sua senha?

04 05 06 v1.8.0b33

Figura - Tela de Login do Portal Goiás

INFORMAÇÕES DA TELA DE LOGIN DO PORTAL GOIÁS:

1. USUÁRIO OU CPF: INSIRA SEU NÚMERO DO CADASTRO DE PESSOA FÍSICA
2. SENHA: INSIRA A SENHA QUE VOCÊ RECEBEU NO E-MAIL GSIMPLES@GOIAS.GOV.BR
3. BOTÃO “ENTRAR”: CLIQUE NO BOTÃO DE ENTRAR QUE DARÁ ACESSO AO SISTEMA
4. CADASTRO: BOTÃO DE INSERÇÃO DE DADOS CADASTRAIS DO PORTAL GOIÁS
5. ALTERAR SENHA: BOTÃO DE SOLICITAÇÃO DE ATUALIZAÇÃO DE SENHA DO PORTAL GOIÁS
6. ESQUECEU SUA SENHA: BOTÃO DE SOLICITAÇÃO DE RECUPERAÇÃO DE SENHA DO PORTAL GOIÁS

Como Editar a Carta de Serviços ao Usuário

AO ESCOLHER A OPÇÃO DE SISTEMA EXPRESSO Portal de Serviços ao Cidadão do Estado de Goiás, ALÉM DA MENSAGEM INICIAL DE BOAS VINDAS, SURTIRÁ UM MENU SUSPENSO NA LATERAL.

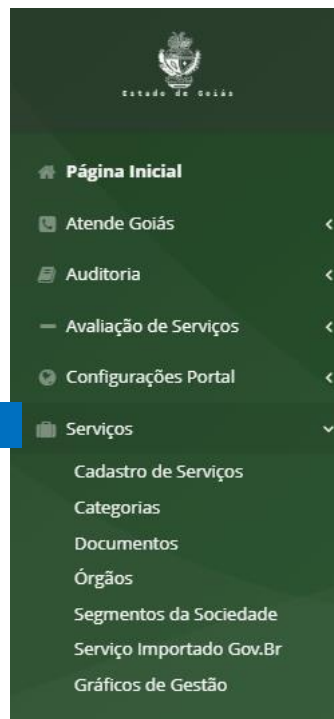


Figura – Menu Lateral | Serviços

SELECIONE A OPÇÃO **SERVIÇOS** E, A SEGUIR, CLIQUE EM **CADASTRO DE SERVIÇOS**.

AO CLICAR EM CADASTRO DE SERVIÇOS, VOCÊ TERÁ ACESSO À ABA **SERVIÇOS – LISTAGEM**, NA QUAL SURTIRÃO LISTADOS TODOS OS SERVIÇOS DE ATENDIMENTO JÁ PUBLICADOS NA CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO. **Serviços Listagem**

NESSA ABA, TAMBÉM, VÃO APARECER VÁRIOS CAMPOS A SEREM PREENCHIDOS, DE ACORDO COM A AÇÃO DESEJADA.

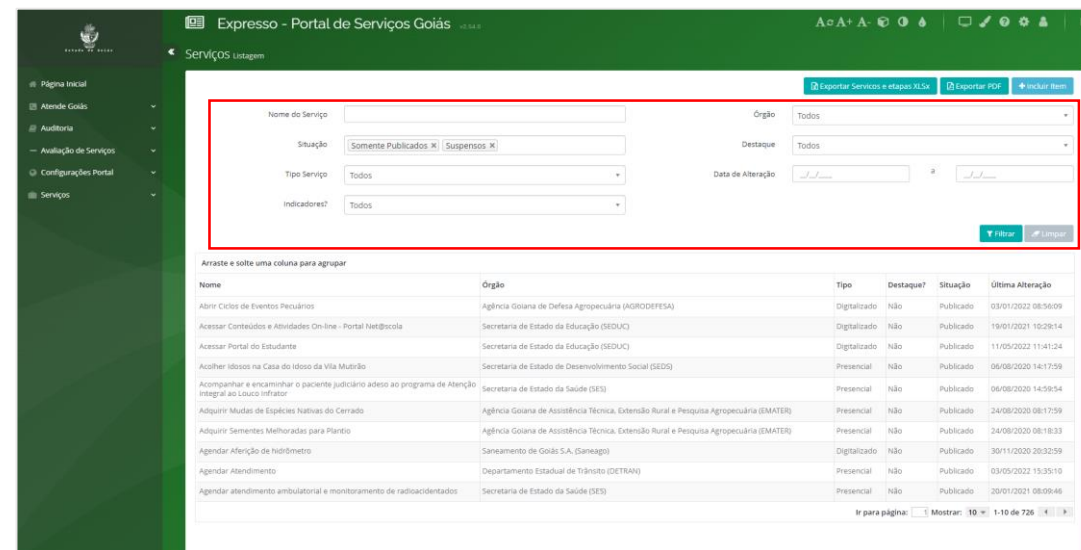


Figura – Menu Lateral | Serviços - Listagem

O QUADRO EM DESTAQUE VERMELHO NA FIGURA ACIMA DIZ RESPEITO AOS CAMPOS UTILIZADOS COMO FILTRO DE BUSCA.


Como Editar a Carta de Serviços ao Usuário



A SEGUIR APRESENTAMOS O DETALHAMENTO DOS CAMPOS DE FILTRO DE BUSCA:

- **NOME DO SERVIÇO:** INSERIR O NOME OU PARTE DELE PARA INICIAR A BUSCA.
- **SITUAÇÃO:** ESCOLHA DENTRE AS OPÇÕES PRÉ-CADASTRADAS A SITUAÇÃO DO SERVIÇO QUE DESEJA CONSULTAR
 - **SOMENTE PUBLICADOS:** SERVIÇOS ATIVOS DISPONÍVEIS PARA O USUÁRIO NA PLATAFORMA EXPRESSO
 - **SUSPENSOS:** SERVIÇOS QUE TEMPORARIAMENTE NÃO ESTÃO ATIVOS
 - **NÃO PUBLICADOS:** SERVIÇOS QUE FORAM APENAS CADASTRADOS
 - **DESATIVADOS:** SERVIÇOS QUE NÃO ESTÃO MAIS DISPONÍVEIS
- **TIPO SERVIÇO:** ESCOLHA O FILTRO: SERVIÇOS PRESENCIAIS, PARCIALMENTE DIGITAIS E DIGITAIS.
- **INDICADORES:** ALGUNS SERVIÇOS POSSUEM INDICADORES. VOCÊ PODE ESCOLHER ENTRE HABILITADOS E NÃO HABILITADOS
- **ÓRGÃO:** SELECIONE O ÓRGÃO QUE PRESTA O SERVIÇO
- **DESTAQUE:** SERVIÇOS PODEM RECEBER DESTAQUE NA PLATAFORMA EXPRESSO. SELECIONE SE DESEJA UM SERVIÇO DESTACADO OU NÃO.

DATA DE ALTERAÇÃO: SELECIONE O INTERVALO DE ALTERAÇÃO DO SERVIÇO.

CASO NÃO OPTE POR NENHUM FILTRO, VOCÊ PODERÁ DEIXAR ESSES CAMPOS EM BRANCO E CLICAR NO BOTÃO FILTRAR. 

NESSE CASO, TODOS OS SERVIÇOS DISPONÍVEIS APARECERÃO NA LISTAGEM.

Como Editar a Carta de Serviços ao Usuário

PARA CADASTRAR UM **NOVO SERVIÇO**, NO CANTO SUPERIOR DA TELA, À DIREITA, CLIQUE NO BOTÃO

+ Incluir Item

VOCÊ SERÁ LEVADO À ABA **SERVIÇO NOVO**, ONDE CONSTAM DIVERSOS CAMPOS A SEREM PREENCHIDOS COM AS INFORMAÇÕES PERTINENTES AO SERVIÇO PÚBLICO COMO, POR EXEMPLO, O ÓRGÃO RESPONSÁVEL, A FORMA E O TEMPO EM QUE SERÁ PRESTADO, PARA QUEM E RESPEITANDO QUE TIPO DE PRIORIDADE.

SERÃO APRESENTADAS 5 (CINCO) ABAS A SEREM PREENCHIDAS:

- DADOS DO SERVIÇO
- USUÁRIOS
- ETAPAS
- OUTRAS INFORMAÇÕES
- PERGUNTAS DE AVALIAÇÃO

A SEGUIR VEREMOS QUAIS SÃO AS INFORMAÇÕES A SEREM PREENCHIDAS.


ABA | DADOS DO SERVIÇO

1. **ÓRGÃO:** INSIRA O NOME DO ÓRGÃO PRESTADOR DO SERVIÇO
2. **CATEGORIA:** SELECIONE A ÁREA EM QUE O SERVIÇO ATUA DIRETAMENTE, COMO, POR EXEMPLO: ASSISTÊNCIA SOCIAL, ADMINISTRAÇÃO E GESTÃO PÚBLICA, AGROPECUÁRIA, EXTRATIVISMO E PESCA, COMÉRCIO E SERVIÇOS, COMUNICAÇÕES, CULTURA, EDUCAÇÃO, ECONOMIA, DIREITOS HUMANOS, FINANÇAS, ENERGIA, ESPORTE, DENTRE OUTRAS;
3. **NOME DO SERVIÇO:** NOMEIE O SERVIÇO DE FORMA A QUE ELE POSSA SER FACILMENTE IDENTIFICADO PELA POPULAÇÃO EM GERAL. PARA TANTO, EVITE USAR JARGÕES E TERMOS TÉCNICOS. O NOME DO SERVIÇO DEVE INDICAR UMA AÇÃO DO USUÁRIO E COMEÇAR COM UM VERBO NO INFINITIVO COMO, POR EXEMPLO, SOLICITAR, OBTER, CONSULTAR E NÃO DEVE CONSTAR NOMES DE EQUIPAMENTO PÚBLICO OU DE PROGRAMAS DE GOVERNO.
4. **NOME CURTO:** SÍNTESE DO NOME DO SERVIÇO (SEM VERBO)
5. **SIGLA DO SERVIÇO E NOMES POPULARES:** INFORME SE EXISTE ALGUMA SIGLA OU NOME POPULARMENTE ATRIBUÍDO AO SERVIÇO. TAIS CAMPOS SÓ DEVERÃO SER PREENCHIDOS SE O SERVIÇO FOR AMPLAMENTE CONHECIDO POR UMA SIGLA OU POR ALGUM APELIDO.
6. **DESCRIÇÃO DO SERVIÇO:** FAÇA UMA DESCRIÇÃO SUCINTA, CLARA E OBJETIVA DO SERVIÇO. UTILIZE LINGUAGEM SIMPLES E EVITE DESCREVER ETAPAS, ELAS SERÃO DETALHADAS EM CAMPO ESPECÍFICO MAIS À FRENTE. AO FAZER A DESCRIÇÃO DO SERVIÇO, NÃO REGISTRE NENHUM TIPO DE LINK (URL), POIS HÁ TAMBÉM UM CAMPO ESPECÍFICO PARA ESSE TIPO DE INFORMAÇÃO.

Como Editar a Carta de Serviços ao Usuário


- 7. PRIORIDADES DE ATENDIMENTO:** ALGUNS SERVIÇOS PODEM TER PRIORIDADES ESPECÍFICAS DE ATENDIMENTO, COMO, POR EXEMPLO, A EMISSÃO DE CARTEIRA DE TRABALHO – PARA QUEM ESTÁ COM CARTA DE EMPREGO, OU DE CARTEIRA DE IDENTIDADE, PARA QUEM VAI REALIZAR PROVAS EM CONCURSOS. CASO O SERVIÇO SE ENQUADRE EM ALGUMA DESSAS ESPECIFICIDADES, REGISTRE NESSE CAMPO. AINDA QUE NÃO EXISTA UMA PRIORIDADE ESPECÍFICA, APROVEITE ESSE CAMPO PARA INFORMAR AS SEGUINTE PRIORIDADES LEGAIS: PESSOAS OBESAS, COM DEFICIÊNCIA, COM IDADE IGUAL OU SUPERIOR A 60 ANOS, AS GESTANTES, AS LACTANTES E AS PESSOAS COM CRIANÇAS DE COLO TERÃO ATENDIMENTO PRIORITÁRIO.
- 8. ÁREA RESPONSÁVEL:** ESSE CAMPO DEVE CONTER O NOME DA ÁREA DIRETAMENTE RESPONSÁVEL POR PRESTAR O SERVIÇO, ASSIM COMO O TELEFONE E E-MAIL PARA CONTATO, ALÉM DO ENDEREÇO COMPLETO DO LOCAL. INFORME TAMBÉM OUTRAS FORMAS DE ACESSO, CASO EXISTAM, COMO APLICATIVOS DE MENSAGENS, POR EXEMPLO.
- 9. SOLICITAÇÃO DO SERVIÇO - TEMPO DE VALIDADE DO DOCUMENTO:** ALGUNS SERVIÇOS OU DOCUMENTOS POSSUEM VALIDADE. ESPECIFIQUE SE FOR O CASO.
- 10. SOLICITAÇÃO DO SERVIÇO - INFORMAÇÕES TEMPO DE VALIDADE:** AS ESPECIFICIDADES DA VALIDADE DO DOCUMENTO PODEM SER ESCLARECIDAS NESSE CAMPO. POR EXEMPLO, A GUIA DE PAGAMENTO TEM VALIDADE POR CINCO DIAS, MAS APÓS PAGA O SERVIÇO PODE SER REQUERIDO POR ATÉ 90 DIAS. OU O DOCUMENTO TEM VALIDADE APENAS EM TERRITÓRIO ESTADUAL, DENTRE OUTROS.

ABA | USUÁRIOS

NESTA ABA SERÁ APRESENTADO O BOTÃO  ONDE VOCÊ PODERÁ INFORMAR PARA CADA USUÁRIO DO SERVIÇO PÚBLICO:

- 1. TIPO DO USUÁRIO:** A DEPENDER DO ÓRGÃO, OS USUÁRIOS PODEM SER PESSOAS JURÍDICAS E PESSOAS FÍSICAS, A QUEM OS SERVIÇOS ATENDEM DIRETAMENTE, INCLUINDO, POR EXEMPLO, CIDADÃOS, EMPRESAS PRIVADAS, EMPRESAS PÚBLICAS OU DE ECONOMIA MISTA, FUNDAÇÕES E AUTARQUIAS DE DIREITO PÚBLICO, ÓRGÃOS DA ADMINISTRAÇÃO DIRETA, MUNICÍPIOS ENTRE OUTROS.
- 2. REQUISITOS NECESSÁRIOS:** INFORME QUAIS SÃO AS EXIGÊNCIAS OU CONDIÇÕES TIDAS COMO INDISPENSÁVEIS PARA A OFERTA DO SERVIÇO.

ABA | ETAPAS

NESTA ABA SERÁ APRESENTADO O BOTÃO  ONDE VOCÊ PODERÁ INFORMAR AS ETAPAS DO SERVIÇO PÚBLICO:

- 1. TÍTULO DA ETAPA:** SEMELHANTE AO TÍTULO DO SERVIÇO, O TÍTULO DA ETAPA COMEÇA COM VERBO NO INFINITIVO E DEVE INDICAR A AÇÃO DO USUÁRIO. AS AÇÕES INTERNAS (PROVIDÊNCIAS DO ÓRGÃO) NÃO DEVEM CONSTAR NAS ETAPAS.

Como Editar a Carta de Serviços ao Usuário

2. **DESCRIÇÃO DA ETAPA:** DETALHE A ATUAÇÃO NECESSÁRIA OU ESPERADA DO USUÁRIO DURANTE ESTA ETAPA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO COMO, POR EXEMPLO: ‘REQUERER O SERVIÇO’, ‘JUNTAR DOCUMENTAÇÃO’, ‘REALIZAR EXAME MÉDICO’, DENTRE OUTROS.

3. **DOCUMENTAÇÕES NECESSÁRIAS:** A PARTIR DO BOTÃO **+ Adicionar Documento** VOCÊ PODE SELECIONAR UM DETERMINADO DOCUMENTO NA LISTAGEM QUE DEVE SER FORNECIDO PELO USUÁRIO. O USUÁRIO NUNCA DEVE SER SURPREENDIDO COM A EXIGÊNCIA DE DOCUMENTOS NÃO LISTADOS OU DE RECONHECIMENTO DE FIRMA, SALVO EM CASO DE DÚVIDA QUANTO À AUTENTICIDADE DO DOCUMENTO. CASO O DOCUMENTO NÃO ESTEJA LISTADO, VOCÊ PODE SOLICITAR O CADASTRO DE NOVOS DOCUMENTOS PELO TELEFONE (62) 3201 5705.

4. **CANAIS DE PRESTAÇÃO:** A PARTIR DO BOTÃO **+ Adicionar Canal** VOCÊ PODE INFORMAR O TIPO DO CANAL DE ATENDIMENTO E UMA DESCRIÇÃO DO MESMO. OS TIPOS ATUAIS SÃO:

- APLICATIVO MÓVEL
- E-MAIL
- PRESENCIAL
- SMS
- TELEFONE
- WEB

ABA | OUTRAS INFORMAÇÕES

1. **OUTRAS INFORMAÇÕES:** REGISTRE QUAISQUER INFORMAÇÕES CONSIDERADAS IMPORTANTES PARA FACILITAR O ENTENDIMENTO DAS PESSOAS QUE BUSCAM O SERVIÇO.

2. **SEGMENTOS DA SOCIEDADE:** INSIRA O TIPO DE USUÁRIO A QUE O SERVIÇO SE DESTINA, SE CIDADÃOS, ÓRGÃOS E ENTIDADES, ORGANIZAÇÕES SOCIAIS, ORGANIZAÇÕES NÃO GOVERNAMENTAIS OU DEMAIS SEGMENTOS.

3. **PALAVRAS-CHAVE:** AS PALAVRAS-CHAVE CORRESPONDEM ÀS PALAVRAS UTILIZADAS EM BUSCADORES. DEVEM SER COLOCADAS SEPARADAMENTE.

4. **SERVIÇOS RELACIONADOS:** SERVIÇOS COMPLEXOS PODEM SER PRESTADOS POR MAIS DE UM ÓRGÃO. QUANDO UM SERVIÇO CORRESPONDER A UMA ETAPA DE UM SERVIÇO COMPLEXO, DEVE SER MENCIONADO NESTE CAMPO.

5. **TEMPO ESTIMADO PARA REALIZAR O SERVIÇO:** SELECIONE O TEMPO ESTIMADO PARA QUE O USUÁRIO RECEBA O SERVIÇO SOLICITADO. CONSIDERE O TEMPO DE DURAÇÃO DE TODO O PROCESSO, DESDE A PRIMEIRA INTERAÇÃO DO USUÁRIO COM O ÓRGÃO, ATÉ A ENTREGA DO SERVIÇO.

6. **CUSTO:** OS VALORES E SEREM PAGOS PELO USUÁRIO DEVEM SER LISTADOS. INFORMAÇÕES ADICIONAIS COMO VALORES EM DIFERENTES ETAPAS TAMBÉM DEVEM SER ESCLARECIDOS, TANTO QUANTO A FORMA DE PAGAMENTO.

7. **LEGISLAÇÃO RELACIONADA AO SERVIÇO:** A PARTIR DO BOTÃO **+ Adicionar Legislação** VOCÊ PODERÁ DESCREVER BREVEMENTE UMA DETERMINADA LEGISLAÇÃO, INCLUSIVE INFORMANDO O LINK DE ACESSO A MESMA. ÍNDIQUE AS LEIS, DECRETOS, PORTARIAS, DENTRE OUTROS INSTRUMENTOS NORMATIVOS QUE REGULAMENTAM A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. TODA EXIGÊNCIA AO USUÁRIO PRECISA ESTAR FUNDAMENTADA EM LEIS E NORMATIVAS E DEVEM CONSTAR COM A INDICAÇÃO A QUE OBRIGAÇÃO O DISPOSITIVO SE REFERE.



PONTOS DE ATENÇÃO



Pontos de Atenção

1. TODOS OS SERVIÇOS DE ATENDIMENTO, OU SEJA, AQUELES QUE EXIGEM REQUERIMENTO E SÃO PRESTADOS AOS USUÁRIOS EXTERNOS DEVERÃO SER CADASTRADOS NA CARTA DE SERVIÇOS.
2. ANTES DE CADASTRAR UM SERVIÇO PÚBLICO DE ATENDIMENTO, PORÉM, É IMPORTANTE QUE VOCÊ CONFIRME COM A ÁREA FINALÍSTICA DO SEU ÓRGÃO SE REALMENTE É UM SERVIÇO DE ATENDIMENTO. VERIFIQUE TAMBÉM QUAIS SÃO AS ETAPAS E CRITÉRIOS NECESSÁRIOS PARA A SUA ENTREGA.
3. ASSIM, AO INICIAR O CADASTRAMENTO DE UM SERVIÇO NA CARTA, É RECOMENDÁVEL QUE VOCÊ TENHA EM MÃOS O FLUXO DE PRESTAÇÃO DESSE SERVIÇO JÁ VALIDADO PELA ÁREA FINALÍSTICA.
4. VERIFICADA A NECESSIDADE DE ALTERAÇÃO DAS INFORMAÇÕES JÁ PUBLICADAS NA CARTA, A PRIMEIRA AÇÃO A SER FEITA É ENTRAR EM CONTATO COM A SEAD, NO SETOR RESPONSÁVEL PELA CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO PELO TELEFONE (62) 3201 5705, PARA QUE A ALTERAÇÃO REPERCUTA EM TODOS OS CANAIS. LEMBRE-SE: SÃO SEIS CANAIS DE ATENDIMENTO DO EXPRESSO E TODOS PRECISAM AGIR COM O USUÁRIO DA MESMA FORMA. IGUALMENTE, OS ATENDENTES PRECISARÃO DE TREINAMENTO OU AJUSTES EM SUAS ROTINAS OU MESMO O PORTAL WEB PRECISARÁ DE AJUSTES. ALTERAR A CARTA SEM INFORMAR TODOS OS ENVOLVIDOS PODE ACARRETER EM PREJUÍZO AO CIDADÃO.
6. PARA SALVAR AS INFORMAÇÕES CADASTRADAS, VOCÊ DEVE CLICAR NO BOTÃO “SALVAR”, NO CANTO SUPERIOR DA PÁGINA. 
7. CADASTRAR UM NOVO SERVIÇO NA CARTA E ALTERAR UM SERVIÇO JÁ CADASTRADO EXIGEM CAMINHOS DIFERENTES.
8. ATENÇÃO, O EXPRESSO ADMIN NÃO OFERECE A OPÇÃO DE SALVAMENTO PARCIAL DAS INFORMAÇÕES CADASTRADAS. POR ISSO, SE OCORRER UMA DESCONTINUIDADE DO CADASTRAMENTO OU A INTERRUPTÃO DA CONEXÃO, O SISTEMA PODERÁ APRESENTAR “ERRO” OU NÃO PERMITIR O SALVAMENTO. POR ISSO, CASO NÃO TENHA CONCLUÍDO O CADASTRAMENTO DE TODAS AS INFORMAÇÕES OBRIGATÓRIAS E NECESSITE INTERROMPER TEMPORARIAMENTE O SEU TRABALHO, RECOMENDA-SE O PREENCHIMENTO DE TODOS OS CAMPOS AINDA EM BRANCO COM UM ‘X’. ASSIM, VOCÊ PODERÁ SALVAR AS INFORMAÇÕES JÁ CADASTRADAS E, POSTERIORMENTE, SUBSTITUIR O ‘X’ PELA INFORMAÇÃO CORRETA.
9. QUANDO TODOS OS CAMPOS E DADOS OBRIGATÓRIOS ESTIVEREM CORRETAMENTE PREENCHIDOS, AO CLICAR EM  O “RASCUNHO” DAS INFORMAÇÕES CADASTRADAS SERÁ SALVO, MAS NÃO ESTARÁ PUBLICADO AINDA. PARA PEDIR A PUBLICAÇÃO, VOCÊ DEVE CLICAR EM “ENVIAR PARA ANÁLISE E PUBLICAÇÃO”.

Pontos de Atenção



10. AO ENVIAR O SERVIÇO CADASTRADO PARA ANÁLISE E PUBLICAÇÃO, AS EQUIPES RESPONSÁVEIS DA SECRETARIA DE ESTADO DE ADMINISTRAÇÃO (SEAD) RECEBERÃO UM E-MAIL AUTOMÁTICO INFORMANDO QUE HÁ UM NOVO SERVIÇO PENDENTE DE PUBLICAÇÃO.
11. SE TODOS OS CAMPOS ESTIVEREM PREENCHIDOS CORRETAMENTE, O SERVIÇO SERÁ PUBLICADO.
12. CASO EXISTA ALGUMA INCONSISTÊNCIA NOS DADOS CADASTRADOS OU A FALTA DE ALGUMA INFORMAÇÃO OBRIGATÓRIA, A EQUIPE RESPONSÁVEL DA SEAD ENTRARÁ EM CONTATO COM VOCÊ PARA SUGESTÕES OU ESCLARECIMENTO DE DÚVIDAS. ATÉ A FINALIZAÇÃO DA ANÁLISE PELA SEAD, SEU SERVIÇO FICARÁ COM O STATUS DE “REVISÃO PENDENTE” NO EXPRESSO ADMIN.
13. REVISITE SUA CARTA DE SERVIÇOS PERIODICAMENTE E MANTENHA-A ATUALIZADA. CONSIDERAMOS ATUAIS OS SERVIÇOS COM ATUALIZAÇÃO DE ATÉ 90 DIAS.



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](#)
- GOIÁS. 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

