

# ELABORAÇÃO DA CARTA DE SERVIÇOS



**SETIC**  
Superintendência Estadual de  
Tecnologia da Informação e  
Comunicação



Governo do Estado de  
**RONDÔNIA**

## SUMÁRIO

CONSIDERAÇÕES INICIAIS.....	2
INTRODUÇÃO.....	4
ELABORANDO A CARTA DE SERVIÇOS .....	6
ETAPAS PARA ELABORAÇÃO DA CARTA DE SERVIÇO .....	8
1 LINGUAGEM SIMPLES E ENTENDÍVEL.....	8
2 FORMAR GRUPOS DE TRABALHO .....	10
3 APRESENTE A INSTITUIÇÃO PARA OS USUÁRIOS DO SERVIÇO PÚBLICO .	10
4 IDENTIFICAR OS SERVIÇOS PÚBLICOS PRESTADOS.....	11
5 IDENTIFICAR REQUISITOS E PASSOS PARA O ACESSO AO SERVIÇO .....	12
6 INFORMAR OS USUÁRIOS OS CANAIS DE COMUNICAÇÃO PARA ACOMPANHAMENTO E REGISTRO DE MANIFESTAÇÕES E INCLUIR OUTRAS INFORMAÇÕES IMPORTANTES.....	13
CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	14
REFERÊNCIAS .....	16

## CONSIDERAÇÕES INICIAIS

Considerando a necessidade e importância quanto à aproximação do cidadão na participação ativa da administração pública direta e indireta, houve o surgimento de vários mecanismos, e, dentre eles, há o dispositivo de abrangência nacional, a Lei N° 13.460/2017, mais conhecida como Lei de Defesa do Usuário do Serviço Público, a qual passou a ter vigor em julho de 2019 e estabelece normas básicas que se aplicam à administração pública direta e indireta da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios.

A referida Lei dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários, além disso, dela podemos extrair a definição de Serviços Públicos. Conceito o qual consiste em atividade administrativa ou de prestação direta ou indireta de bens ou serviços à população, prestados por órgãos ou entidades pertencentes à administração pública.

Há ainda disciplinado o dever quanto à forma de realização desses serviços aos cidadãos, exigindo-se adequação para tal, assim como cumprimento dos seguintes princípios expressos legalmente, como a regularidade, continuidade, efetividade, segurança, atualidade, generalidade, transparência e cortesia.

E, por último, não se pode deixar de considerar o cidadão como detentor desse direito, também disposto no dispositivo, onde é expresso diversos deveres que a administração possui frente ao usuário dos serviços públicos. Dentre eles tem-se a participação no acompanhamento da prestação e na avaliação dos serviços; a obtenção e utilização dos serviços

com liberdade de escolha entre os meios oferecidos e sem discriminação; a obtenção de informações precisas e de fácil acesso nos locais de prestação do serviço, assim como, a disponibilização na internet de informações acerca dos serviços ofertados, informações que devem contemplar, em especial: horário de funcionamento das unidades administrativas, serviços efetivamente prestados pela organização, sua localização exata, indicação do setor responsável, acesso ao agente público ou ao órgão encarregado de receber manifestação, situação da tramitação dos processos administrativos e valor das taxas e tarifas cobradas pela prestação dos serviços, contendo informações para a compreensão exata da extensão do serviço prestado.

A presente Cartilha objetiva auxiliar as instituições públicas na construção de suas próprias Cartas de Serviços. Sob o fundamento desses pontos disciplinados legalmente, ficando evidente a imprescindibilidade do recurso de apoio ao cidadão. Por esse motivo, aqui, busca-se subsidiar o responsável pela elaboração da Carta de Serviços correspondente a uma dada organização de informações que viabilizem a construção deste instrumento, que é basilar para o exercício do direito dos usuários dos serviços públicos.

## INTRODUÇÃO

Considerando a viabilização do fiel cumprimento à Lei de Defesa do Usuário do Serviço Público pelo Poder Executivo Estadual, por meio dos seus órgãos e entidades prestadores de serviços aos cidadãos, este documento visa facilitar o processo de criação e elaboração de Cartas de Serviços pelas diversas organizações que prestam serviços aos cidadãos em Rondônia.

Conceituando a Carta de Serviços, esta consiste em um documento de elaboração pela própria organização pública, prestadora de serviços aos cidadãos que objetiva informar à população sobre os seus serviços ofertados, as formas de acesso a esses serviços, compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público. Em conformidade com o descrito na Lei N° 13.460, de 26 de Junho de 2017, em seu art. 7°, parágrafo 1°.

Ademais, é relevante citar o que no mesmo dispositivo é tratado, especificamente, em seu artigo 7°, parágrafo 4°, quanto ao dever de atualização de forma periódica do documento em questão, assim como a necessidade de divulgação permanente através de sítio eletrônico oficial do órgão ou entidade.

Este instrumento em questão objetiva ampliar a capacidade dos órgãos e entidades públicas em atender às demandas sociais, e, conseqüentemente, simplificar a vida dos usuários que buscam por atendimento das suas necessidades enquanto cidadãos.

Com a disponibilização da Carta de Serviços é possível obter alguns benefícios indispensáveis para um efetivo atendimento ao cidadão, como por exemplo a possibilidade de ajuste entre a atuação da gestão pública às necessidades dos usuários dos serviços públicos; Viabilidade no auxílio à população para conhecer melhor os serviços prestados e oportunidade para prover a população de informação a respeito de requisitos necessários para acessar os serviços ofertados pela organização.

Além dos benefícios elencados no parágrafo anterior, pode-se contar com o importante aumento da transparência administrativa para a instituição, em obediência ao que dispõe a Constituição Federal de 1988, considerando o Estado democrático de direito, que valoriza a participação popular e a cidadania, abrindo espaço para a soberania popular, que é colocada em prática por meio do amplo acesso à informação e participação ativa do cidadão no trato da coisa pública, o que, dessa maneira, efetiva ações de modernização da Administração pública.

## ELABORANDO A CARTA DE SERVIÇOS

Inicialmente, é importante frisar a indispensabilidade das informações chaves que devem perpassar a construção da carta, ou seja, são considerados pilares para a elaboração de uma fundamentada e adequada Carta de Serviços, o seguinte:

**1** No primeiro pilar temos como imprescindível as informações gerais sobre a organização. A ideia, neste momento, é que sejam passadas as informações gerais que auxiliem o conhecimento abrangente acerca do órgão ou entidade, incluindo desde a sua missão frente à sociedade até às informações mais básicas, como horário de funcionamento, localização e informações de contatos, incluindo nesta oportunidade todas outras informações que julgar importante para proporcionar ao cidadão um conhecimento holístico a respeito da organização.

**2** O segundo pilar consiste na exposição dos serviços de competência da organização, ou seja, existe a necessidade de levantar e elencar todos seus serviços que são oferecidos e disponíveis aos cidadãos. Conforme o que dispõe a lei N° 13.460 em seu art 2º, inciso II, serviço público é a atividade administrativa ou de

prestação direta ou indireta de bens ou serviços à população, exercida por órgãos ou entidade da administração pública.

**3** O terceiro e último pilar refere-se aos requisitos necessários para o acesso aos serviços e os passos que devem ser percorridos pelo usuário do serviço para a entrega efetiva do que se solicita da organização.



# ETAPAS PARA ELABORAÇÃO DA CARTA DE SERVIÇO

Com o fim de facilitar na formulação da carta de serviços própria do órgão ou entidade do Estado de Rondônia que presta serviços aos cidadãos, o texto abaixo explicita de forma ordenada os passos que devem ser seguidos pelos responsáveis designados para a produção. O exposto abaixo contempla desde ações concernentes à organização prévia da equipe de produção até a formulação e escrita propriamente dita do referido documento.

## 1 LINGUAGEM SIMPLES E ENTENDÍVEL

A linguagem utilizada deve ser simples e objetiva, garantindo que pessoas com diferentes níveis de instrução compreendam o conteúdo. A ideia é atender as necessidades dos cidadãos, sem discriminação e para isso, há algumas dicas:

### 1. UTILIZE PREFERENCIALMENTE DE VOZ ATIVA PARA FACILITAR A CLAREZA TEXTUAL

*Por exemplo: Ao invés de "As denúncias de poda de árvore irregular podem ser realizadas por munícipes via telefone", escreva "Munícipes podem denunciar poda de árvore irregular por telefone".*

## 2. ESCREVA EM TÓPICOS

## 3. ELABORE O TEXTO DE FORMA SIMPLIFICADA

O ideal é que o autor da Carta de Serviços se coloque no lugar de quem lê, e para isso se deve utilizar palavras de fácil entendimento para que o leitor entenda o que se deseja passar. Deve-se evitar termos técnicos, abreviaturas ou palavras estrangeiras, e tentar explicá-las também pode causar mais problemas do que soluções para entender o que está escrito.

**Por exemplo:** *“Pedir cancelamento de multa à Secretaria Municipal de Transportes” ao invés de “Recursos de Notificação da Penalidade à SMT”.*

## 4. UTILIZE APENAS PALAVRAS NECESSÁRIAS, TANTO NOS TÍTULOS, QUANTO NOS TEXTOS

## 5. USE IMAGENS, TABELAS E LISTAS QUE SUBSTITUAM BLOCOS DE TEXTO

## 6. USE EXEMPLOS, UMA VEZ QUE ELES AJUDAM O CIDADÃO A SE IDENTIFICAR COM O TEXTO

## 7. COLOCAÇÃO NO TEXTO DE APENAS INFORMAÇÕES IMPRESCINDÍVEIS A QUEM IRÁ UTILIZAR O SERVIÇO

## 8. UTILIZE TERMOS NEUTROS, QUE NÃO ESPECIFIQUEM OS GÊNEROS E CASO NÃO SEJA POSSÍVEL, DEVE-SE FLEXIONAR AS PALAVRAS.

Caso os serviços possuam mais de uma etapa, é necessário que elas sejam descritas de forma cronológica para não confundir quem está lendo.

De maneira geral, o autor ou autores devem prezar pela simplicidade, clareza e concisão na formulação da Carta de Serviços, já que se objetiva subsidiar com informações a um amplo público em suas diversidades.

## **2 FORMAR GRUPOS DE TRABALHO**

É importante ter diferentes olhares para a construção da Carta de Serviços e também mapear todo o processo de trabalho da organização, por isso criar grupos de trabalho para a elaboração é vantajoso.

É fundamental que o grupo contenha pelo menos um representante de cada nível hierárquico da organização, isso se deve ao fato de haver com essa forma de organização uma visão mais amplificada acerca da organização e haver diferentes pontos de vistas sob a construção da carta, além de proporcionar mais facilidade para mapear todo o processo de trabalho da organização.

## **3 APRESENTE A INSTITUIÇÃO PARA OS USUÁRIOS DO SERVIÇO PÚBLICO**

Dando início a escrita propriamente dita da carta de serviços, é importante, primeiramente, apresentar a instituição aos cidadãos, pois é necessário que as pessoas compreendam qual o propósito e o papel institucional, ou seja, a sua razão de existir.

Informações básicas de acesso à organização não podem faltar, como por exemplo, a localização, horário de funcionamento e informações de contato, além de outras informações que os responsáveis pela elaboração julgarem necessário à carta de serviços

## **4 IDENTIFICAR OS SERVIÇOS PÚBLICOS PRESTADOS**

Nesta oportunidade e com o grupo de trabalho definido, é o momento em que se deve fazer o mapeamento dos serviços públicos ofertados pela organização, uma forma de facilitar na hora de realizar o levantamento de informações, a equipe pode utilizar planilhas e fazer a organização das informações dos serviços por setores da organização, além de possibilitar a organização das informações conforme melhor se adapte a ocasião e particularidades próprias da organização.

Após o levantamento de todos os serviços de competência da organização será o momento em que se deve descrever os serviços na Carta é importante que a titulação desses seja objetiva e que o serviço seja capaz de ser identificado intuitivamente pelo cidadão.

Nesse mesmo sentido a descrição respectivas dos serviços devem ser escritas de forma breve e concisa, com um pequeno parágrafo. Isso facilita

a leitura e o entendimento geral do público que vai se utilizar do instrumento.

## **5 IDENTIFICAR REQUISITOS E PASSOS PARA O ACESSO AO SERVIÇO**

Junto ao grupo de trabalho selecionado, é necessário fazer o levantamento de cada etapa que se deve realizar para a prestação dos serviços em sua completude, assim como canais de comunicação correspondentes aos tipos de solicitações disponíveis aos usuários.

A equipe atuante na escrita da carta de serviços deve pensar nos passos que o cidadão deve percorrer até conseguir acessar dado serviço, deve antecipar as possíveis dúvidas que poderão ocorrer e possíveis entraves na resolução do que se busca.

Para essa atividade, a equipe pode se utilizar de fluxogramas, imagens e listas e utilizá-las tanto no trabalho interno, no momento do levantamento, como na escrita propriamente dita da carta, de forma que haja ilustração dos passos que devem ser seguidos pelo usuário. A utilização de recursos visuais e sua correta contextualização no documento facilita a compreensão e a atenção do leitor ao que se deseja passar.

Nesta etapa é preciso que as seguintes dúvidas sejam esclarecidas:

- A. Como, onde e como solicitar o serviço?
- B. Quais documentos são necessários?
- C. Há alguma exceção para a solicitação ou realização do serviço?

- D. Quanto custa o atendimento? Gratuito? Exige-se o pagamento de taxas?
- E. Qual prazo para realização do serviço?
- F. Há prioridade no atendimento deste serviço? Para qual público?

## **6 INFORMAR OS USUÁRIOS OS CANAIS DE COMUNICAÇÃO PARA ACOMPANHAMENTO E REGISTRO DE MANIFESTAÇÕES E INCLUIR OUTRAS INFORMAÇÕES IMPORTANTES**

Por último, é necessário que esteja disponível ao cidadão informações acerca dos mecanismos que a população dispõe para fazer o acompanhamento do serviço que foi solicitado, assim como para o registro de eventuais manifestações que desejam fazer ao órgão ou entidade, como sugestão, reclamação ou elogio acerca do atendimento que recebeu. Considerando que esse ponto é um direito básico conferido ao usuário do serviço e está disciplinado legalmente, não apenas na citada Lei N° 13.460/2017, mas também em diversos outros dispositivos legais.

Além disso, se houver necessidade, acrescente demais informações que forem necessárias para demais esclarecimentos aos usuários, como por exemplo, legislações, observações gerais sobre a organização, dentre outras pertinentes.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

Tendo em vista o roteiro acima construído baseado no cumprimento da Norma Legal 13.460, de 26 de Junho de 2017, esta cartilha visa trazer aos elaboradores da Carta de serviços um direcionamento na tarefa.

Considerando que a aplicação da referida Lei 13.460/2017 objetiva ampliar a proteção dos direitos do consumidor também aos usuários dos serviços públicos, nas situações que envolverem relação de consumo entre o usuário e a Administração Pública.

Um dos meios de se exercer essa proteção é por meio de aberturas de canais comunicativos entre o cidadão e administração pública, para a obtenção constante dos retornos quanto aos atendimentos prestados e, conseqüentemente, controle da qualidade dos serviços que competem à organização.

Ressalta-se que deve ser observado frequentemente pelo corpo gestor os princípios básicos para a realização adequada dos serviços públicos e do atendimento ao usuário, sendo esses: Continuidade, Segurança, Atualidade, Generalidade, Cortesia, Regularidade, Efetividade e Transparência.

Além da atenta observação quanto aos princípios inerentes aos serviços, não se pode deixar de considerar os direitos básicos dos usuários, dentre eles, a obtenção de informações precisas acerca dos serviços que

estão ao seu dispor, sendo facilitado o acesso tanto nos locais de prestação, como na internet.

Logo, é possível afirmar a imprescindibilidade da disponibilização da Carta de serviços, visto que esta contempla os princípios básicos dos serviços públicos, assim como viabiliza o exercício dos direitos dispostos aos cidadãos. Fazendo com que a organização se apresente comprometida com a sociedade, exercendo a busca frequente da otimização da eficiência, eficácia e efetividade nas suas ações.



## REFERÊNCIAS

**Agenda Pública - Cartilha 01 - Elaboração de carta de serviços.** São Paulo - SP. 2021.

**BRASIL. Constituição (1988). Constituição da República Federativa do Brasil.** Disponível em:

<[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/constituicao/constituicao.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm)>.

Acesso em: setembro de 2021.

**BRASIL. Lei N° 13.460, de 26 de junho de 2017.** Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública. Disponível em

<[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-)

[2018/2017/lei/l13460.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2017/lei/l13460.htm)>. Acesso em setembro de 2021.

**DAL-ROSSO, R.A. CGU - Controladoria - Geral da União - Oficina de simplificação e carta de serviço.**