

Guia de
implementação da
**CARTA DE
SERVIÇOS**

SECRETARIA DE
GESTÃO E CONTROLE



PREFEITURA DE
CAMPINAS

APRESENTAÇÃO

Este guia foi produzido para auxiliar na implementação da Carta de Serviços, instituída pela Lei nº 13.460/2017 e regulamentada pelo Decreto Municipal nº 23.106/2023, reunindo o conteúdo útil e necessário para o mapeamento e preenchimento das informações obrigatórias sobre os serviços públicos disponibilizados à sociedade.

Neste guia, você terá instruções claras e simples sobre como organizar as informações necessárias para implementar e manter atualizada a Carta de Serviços. É um recurso valioso não apenas para os gestores dos órgãos municipais, mas também para todos os servidores envolvidos nesse processo. Seja para incluir novos serviços ou atualizar os já existentes na Carta, este guia será seu aliado, oferecendo orientações práticas para garantir que todas as informações importantes para acessar um serviço público estejam corretas e acessíveis ao público.

Nos próximos capítulos, você descobrirá como mapear os serviços oferecidos, preencher as informações obrigatórias e manter a Carta sempre atualizada. Este guia foi pensado para simplificar e tornar mais eficiente o processo de comunicação entre o governo e os cidadãos, garantindo que todos saibam quais serviços estão disponíveis e como acessá-los.

Professor Alberto Alves da Fonseca

Secretário Municipal de Gestão e Controle

SUMÁRIO

01

Linguagem simples:
instrumento de cidadania

02

Entendendo o que é a
Carta de Serviços

03

Construindo a Carta de
Serviços

04

Considerações Finais

05

Equipe SMGC

06

Anexo I - Planilha de Itens
da Carta de Serviços

01. LINGUAGEM SIMPLES: INSTRUMENTO DE CIDADANIA

A utilização de linguagem simples na elaboração de uma Carta de Serviços é fundamental para garantir que todas as pessoas compreendam facilmente as informações. Uma linguagem acessível torna o documento claro e compreensível para todos os públicos, independentemente do nível de instrução ou conhecimento técnico. Isso é crucial para promover a transparência e a igualdade de acesso aos serviços oferecidos.

Ela também contribui para a construção de uma relação mais próxima e confiável entre o órgão ou instituição e os cidadãos, eliminando barreiras de entendimento e possibilitando que as pessoas saibam exatamente quais serviços são oferecidos, como acessá-los, quais documentos são necessários e qual o tempo estimado para cada etapa do processo. Isso não apenas fortalece a confiança na instituição, mas também empodera os cidadãos, permitindo que exerçam seus direitos e cumpram seus deveres de forma mais eficaz.

DICAS:

Para conhecer mais sobre linguagem simples e auxiliá-los na escrita, confira o material elaborado pela Secretaria de Gestão e Desenvolvimento de Pessoas, disponível no link abaixo:

Oficinas de Linguagem Simples (link direciona para o documento).

Recomendamos também a leitura do **“Guia de Linguagem Simples”** desenvolvido pela Secretaria Municipal de Inovação e Tecnologia da Prefeitura de São Paulo.

01. LINGUAGEM SIMPLES: INSTRUMENTO DE CIDADANIA

ATENÇÃO:

- Se precisar usar siglas, jargões ou termos técnicos desconhecidos, explique seu significado após a primeira utilização no texto;
- Evite termos que possam ser ofensivos, discriminatórios ou palavras em línguas estrangeiras;
- Utilize uma linguagem inclusiva, preferencialmente optando pelo uso do plural indefinido ou sempre incluindo as palavras nos dois gêneros;
- Evite empregar palavras complexas ou pouco familiares para o seu público-alvo.

Portanto, a comunicação por meio da linguagem simples busca transmitir informação de maneira direta, transparente, clara e facilmente compreensível. Seu propósito é assegurar que ideias, palavras, frases e a estrutura da informação estejam organizadas de modo que o leitor consiga alcançar **três objetivos principais**:

- **Localizar facilmente a informação desejada;**
- **Compreender a informação encontrada;**
- **Aplicar a informação adquirida.**

BOAS PRÁTICAS

Veja a aula 7 intitulada “Pense no seu documento”, presente na apostila do curso [“Linguagem Simples no Setor Público”](#), elaborada pela Prefeitura de São Paulo. Nesta aula, é exemplificada a aplicação da linguagem simples na criação de uma Carta de Serviços.

02. ENTENDENDO O QUE É A CARTA DE SERVIÇOS

2.1. O que é e para que serve?

A Carta de Serviços é o instrumento que reúne informações sobre os serviços públicos oferecidos por órgãos governamentais, como prefeituras, e disponíveis para a população. Ela serve como um guia, apresentando de forma clara e acessível os serviços, como solicitá-los e quais são os compromissos do governo em relação ao atendimento. É como um catálogo que permite ao público saber o que esperar e como ser atendido antes mesmo de procurar o órgão público.

A Carta de Serviços torna a vida das pessoas mais fácil, pois possibilita um planejamento mais eficaz, orienta as ações e evita surpresas durante os processos, aumentando a confiança e a satisfação com a Administração Pública Municipal.

Importante destacar, também, a relevância de uma Carta de Serviços bem elaborada para os serviços digitais, especialmente considerando a crescente oferta de novos serviços digitais no Portal do Município de Campinas. Em um contexto onde o contato humano em tempo real é limitado, dificultando o esclarecimento de dúvidas, é fundamental fornecer informações claras e compreensíveis sobre essas novas opções. Isso garante que os usuários compreendam e utilizem esses serviços de forma eficaz.

Ademais, os órgãos municipais deverão manter as informações sobre seus serviços corretas e atualizadas na Carta de Serviços, que estará disponível para consulta no Portal da Transparência e na página de Serviços.

02. ENTENDENDO O QUE É A CARTA DE SERVIÇOS

2.2. Quem são os usuários de serviços públicos?

A Lei nº 13.460/2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos, define usuários de serviços públicos como "pessoas físicas ou jurídicas que se utilizam, acessam ou solicitam a prestação de serviços públicos." (art. 2º, I).

Essa definição abrange tanto indivíduos quanto organizações que buscam utilizar os serviços oferecidos pelo setor público, seja para solicitar informações, obter benefícios, realizar procedimentos ou qualquer outra forma de interação com os órgãos e entidades governamentais.

2.3. Quem deve implantar Carta de Serviços ao Cidadão?

A implementação da Carta de Serviços é responsabilidade dos órgãos governamentais que prestam serviços à população, no âmbito de sua esfera de competência. Essas instituições, sejam elas da Administração Direta ou da Indireta, têm o dever de disponibilizá-la e mantê-la atualizada, detalhando de forma clara e acessível os serviços oferecidos, os procedimentos necessários para acessá-los, os compromissos de atendimento, dentre outras informações relevantes para os cidadãos.

Ademais, a prestação dos serviços públicos pode dar-se diretamente, por meio dos órgãos da Administração Direta ou das entidades da Administração Indireta, ou indiretamente, por particulares que recebem o serviço por delegação, sob regime de concessão, permissão ou parceria. O Decreto Municipal nº 23.106/2023 dispõe que os órgãos poderão exigir que as concessionárias, as permissionárias e as parcerias privadas elaborem a Carta de Serviços ao Usuário relativa aos serviços públicos por elas prestados (art. 4º, § 1º).

02. ENTENDENDO O QUE É A **CARTA DE SERVIÇOS**

2.4. Funções da Carta de Serviço

As principais funções da Carta de Serviços são:

Informação ao cidadão

Fornecer informações claras e acessíveis sobre os serviços públicos oferecidos, como acessá-los, quais os procedimentos necessários e os direitos e responsabilidades do usuário

Transparência e Controle

Promover a transparência das atividades governamentais ao detalhar compromissos, prazos, padrões de qualidade e formas de acesso aos serviços prestados

Facilitação do acesso

Simplificar o acesso aos serviços públicos ao disponibilizar informações sobre canais de atendimento, documentação necessária, horários de funcionamento, prazos e formas de solicitação

Melhoria da qualidade do serviço

Estabelecer padrões de qualidade e compromissos de atendimento para impulsionar a melhoria contínua dos processos e garantir um serviço público de melhor qualidade

Empoderamento do cidadão

Capacitar os cidadãos ao oferecer informações detalhadas sobre seus direitos e como acessar os serviços, possibilitando uma participação mais ativa e informada na utilização dos serviços públicos

02. ENTENDENDO O QUE É A CARTA DE SERVIÇOS

2.5. Quais serviços deverão constar na Carta de Serviços?

De acordo com a Lei nº 13.460/2017, define-se serviço público como a “atividade administrativa ou de prestação direta ou indireta de bens ou serviços à população, exercida por órgão ou entidade da administração pública”. Esse conceito abrange tanto as atividades administrativas em si quanto a oferta de bens ou serviços à população.

No entanto, ao elaborar uma Carta de Serviços ao Usuário, o foco converge para um conceito mais específico de serviço público. Nesse contexto, serviço público refere-se aos serviços prestados de forma **determinada, individual ou divisível**, a pessoas específicas. Esses serviços são aqueles que os órgãos e entidades públicas oferecem aos usuários, e a Carta de Serviços ao Usuário tem como objetivo informar sobre esses serviços, suas formas de acesso, compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público.

Para identificação dos serviços que constarão na Carta de Serviços, seguiremos as mesmas diretrizes entabuladas pelo Governo Federal em seu “[Guia de Edição de Serviços](#)”, referenciados também no “[Guia metodológico de Avaliação dos Serviços Públicos](#)” da Controladoria Geral da União - CGU, que propõe 5 características que deve apresentar para que seja considerado como serviço público, a saber: Interação, Suficiência, Processo Padrão, Personalização e Usuário Externo ao Órgão.

Atividades administrativas, de protocolo, de informações ao cidadão e de planejamento, embora sejam atividades muito relevantes que apoiam o desempenho e a oferta dos serviços, não são serviços públicos para fins de elaboração da Carta de Serviços.

Além disso, de acordo com o [Check-list](#) do referido “Guia de Edição de Serviços”, não podem ser considerados como serviços públicos (i) áreas específicas de órgãos; (ii) programas de governo; (iii) sistemas informatizados; (iv) eventos únicos ou despadronizados., não podem ser considerados como serviços públicos.

02. ENTENDENDO O QUE É A CARTA DE SERVIÇOS

Em síntese, o Guia apresenta essas 5 (cinco) características que identificam um serviço público:

Interação

O serviço público requer que o usuário realize ações específicas e interaja com o órgão responsável para que o serviço seja prestado. Serviços que não exigem interação direta entre o órgão e o usuário, não são incluídos em Cartas de Serviços.

Suficiência

O usuário deve entender claramente quando começa e quando termina um serviço. O processo do serviço deve englobar desde a solicitação inicial até a entrega do produto ou resultado desejado pelo usuário, mesmo que isso envolva múltiplos passos ou interações com diferentes órgãos.

Processo Padrão

Existe um processo padronizado a ser seguido por todos os usuários que desejam obter o resultado do serviço. Embora possa haver variações ou exceções para diferentes grupos de usuários, essas devem estar integradas ao processo padrão e serem definidas do ponto de vista do usuário, sem incluir trâmites internos do órgão.

Personalização

O serviço público registrado na Carta de Serviços é prestado de forma individualizada ou divisível, atendendo às demandas específicas de cada usuário. Isso significa que o serviço pode ser direcionado a determinadas categorias de usuários, conforme suas características pessoais ou necessidades particulares.

Usuário Externo ao Órgão

O serviço público deve ser uma atividade-fim do órgão e destinado a usuários externos a ele. Isso exclui serviços como limpeza, segurança patrimonial, compartilhamento de dados ou apoio a outros órgãos da administração, que não são considerados como parte dos serviços públicos mapeados.

02. ENTENDENDO O QUE É A CARTA DE SERVIÇOS

Esses mesmos critérios podem ser vistos de outra forma. Conforme o Guia Metodológico e Estratégia de Implantação da Carta de Serviços do Governo do Distrito Federal, para se ter certeza que a atividade é um serviço, a resposta às quatro perguntas abaixo devem ser "SIM":

1. Está relacionada a uma atividade fim do órgão?

Informações ao cidadão, planejamento, monitoramento e controle não são serviços públicos.

2. É destinada a um beneficiário final?

Sua atividade envolve interação direta, presencial ou não, com o usuário, a fim de atender a uma demanda externa específica postulada por ele (cidadão, empresa, ou mesmo outro ente governamental, inclusive estadual ou municipal).

3. Existe um procedimento formal para atender a demanda do usuário?

A atividade deve ter processo formal, por meio do qual o usuário externo formula, de forma presencial ou não, solicitação para atendimento de um direito que ele possui ou para cumprimento de um dever junto ao órgão ou entidade.

4. A atividade permite o atendimento completo e a entrega útil para a demanda do usuário ou é apenas parte de um processo?

Por exemplo, agendamento é parte de um processo, mas não um serviço em si. Afinal, ninguém busca o agendamento, mas o resultado que a realização de agendamento viabiliza. Da mesma forma, atendimento ao público ou sistemas de informação apenas são canais de atendimento fundamentais, mas não o serviço em si.

Partes (ou etapas) do processo não podem ser confundidas com o serviço público em si.

Fonte: Guia Metodológico e Estratégia de Implantação (2ª edição 09/2018 - Governo do Distrito Federal).

02. ENTENDENDO O QUE É A **CARTA** **DE SERVIÇOS**

2.6. Benefícios da Carta de Serviços

A implementação da Carta de Serviços traz uma série de benefícios tanto para os cidadãos quanto para os servidores e os próprios órgãos públicos, conforme demonstra o quadro abaixo:

Cidadão	Servidores Públicos	Administração Pública
Funciona como um guia claro e acessível sobre os serviços oferecidos	Oferece um roteiro claro para descrever e explicar os serviços de maneira compreensível	Aumenta a transparência e a eficiência na prestação de serviços
Permite saber quais serviços estão disponíveis, como acessá-los e quais são os direitos ao utilizá-los	Facilita o atendimento e a orientação aos cidadãos	Ajuda na padronização das informações e melhora a qualidade do atendimento
Economiza tempo e evita deslocamentos desnecessários	Torna o trabalho mais eficiente, reduzindo possíveis erros ou mal-entendidos	Facilita a gestão mais eficaz dos recursos disponíveis
Aumenta a confiança na administração pública e melhora a experiência do usuário	Fornece um documento padronizado que agiliza o processo de atendimento	Auxilia na identificação de melhorias nos serviços prestados, permitindo adaptações ágeis às necessidades da população

CONSTRUINDO A CARTA DE SERVIÇOS

03. CONSTRUINDO A CARTA DE SERVIÇOS

Para construir uma Carta de Serviços eficaz, o processo envolve mais do que simplesmente listar os serviços disponíveis, não bastando apenas preencher o formulário digital, disponível no editor do site (Portal-API). É necessário entender as expectativas dos usuários e garantir que os serviços oferecidos estejam alinhados com suas necessidades.

Para atingir esse objetivo, o procedimento divide-se em 5 (cinco) etapas, listadas a seguir:

ETAPAS:

1. Mapeamento dos serviços
2. Fluxo do serviço
3. Cadastro do serviço
4. Revisão
5. Atualização periódica

ATENÇÃO:

Conforme a Lei nº 13.460/2017 e o Decreto Municipal nº 23.106/2023, a qualidade dos serviços públicos deve ser constantemente avaliada e servirá de subsídio para reorientar e ajustar os serviços prestados, em especial quanto ao cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento divulgados na Carta de Serviços ao Usuário.

Esta avaliação será conduzida pela Ouvidoria, por pesquisa de satisfação, feita, no mínimo, a cada ano, ou por outro meio que garanta significância estatística aos resultados.

03.

CONSTRUINDO A CARTA DE SERVIÇOS

→ 1. Mapeamento dos Serviços

A efetividade de um serviço está diretamente relacionada ao conhecimento de seu público-alvo e suas necessidades. Por isso, o primeiro passo é realizar o levantamento e coleta de dados para descobrir:

- os serviços do seu órgão;
- o que o usuário espera dos serviços.

Com as informações em mãos:

1. Faça uma listagem de todas as atividades realizadas pelo seu órgão;
2. Entenda quais delas são serviços públicos e quais não são.

ATENÇÃO:

A atividade somente vai ser cadastrada como serviço público se dela resultar a entrega de um bem ao cidadão. Se for apenas a etapa de um serviço, deverá ser cadastrada como item do serviço ofertado.

Portanto, não devem ser cadastrados como serviço público os canais de comunicação, sites e redes sociais do órgão, endereços e horários de atendimento. Essas informações são itens de um serviço e não o serviço propriamente dito.

→ 2. Fluxo do serviço

Após listar quais são os serviços públicos do seu órgão, identifique os seus fluxos, desde a requisição, entrega e avaliação pelo usuário (mapa de processo). Esta etapa ajudará, inclusive, a identificar eventuais falhas e possibilidades de simplificação de processos.

03. CONSTRUINDO A CARTA DE SERVIÇOS

→ 3. Cadastro do serviço

Cada órgão municipal, por meio do servidor designado, deverá revisar (se o serviço já estiver cadastrado) ou preencher (se for inserir um serviço que não estava cadastrado) o formulário digital no editor do site (Portal-API) com as seguintes informações:

ITENS DA CARTA DE SERVIÇOS

1. Nome curto
2. Descrição do serviço
3. Tipo de serviço
4. Público-alvo
5. Para quem é esse serviço?
6. O que eu preciso para solicitar o serviço?
7. Como eu solicito o serviço?
8. Quais as etapas do atendimento?
9. Descreva as atividades digitais / presenciais
10. Tarifa ou taxa
11. Em quanto tempo serei atendido?
12. Em quanto tempo o serviço será concluído?
13. Como eu recebo as informações?
14. Consulte a legislação
15. Setor responsável
16. Horários
17. Telefone
18. E-mail
19. Outras informações
20. Palavras-chave
21. Anexos

03. CONSTRUINDO A CARTA DE SERVIÇOS

DICAS

- Confira a planilha em anexo (Anexo I) com orientações e exemplos que poderão auxiliar no preenchimento dos itens listados acima;
- Utilize uma Linguagem Simples ao escrever os itens.

→ 4. Revisão

Para fazer a revisão, **coloque-se sob a perspectiva do cidadão**. Formule e responda perguntas como as seguintes:

- Todas as informações que o (a) usuário precisa para utilizar meus serviços estão divulgadas na carta?
- Existe conflito ou lacuna de informações?
- O serviço, como foi descrito, será útil para o (a) usuário?
- Ao final da prestação do serviço, o (a) usuário tem sua necessidade integralmente atendida?
- As informações sobre os serviços estão acessíveis para as pessoas com deficiências?

03. CONSTRUINDO A CARTA DE SERVIÇOS

Falando em ACESSIBILIDADE DIGITAL...

Ao citar links em sua carta de serviços, é essencial seguir as regras de acessibilidade digital para garantir uma experiência inclusiva para todos os usuários. Ao referenciar um link, é recomendável incorporar um texto descritivo que forneça uma compreensão clara do destino do link.

Por exemplo, ao mencionar um formulário eletrônico, em vez de usar "Clique aqui" ou "Clique aqui para acessar o formulário", opte por uma abordagem mais informativa, como **"Acesse o Formulário FO766 - SOLICITAÇÃO DE CERTIDÃO DE DÉBITOS - ESPECÍFICA DE IMÓVEIS"**. Ou, ao indicar uma página web, escreva o nome da página (e não a URL) e entre parênteses (link direciona para "x"), de modo que o que está entre parênteses explique à pessoa que ela será direcionada a outro site, caso deseje clicar.

Exemplo: Central 156 (**link direciona para a Central 156**)

Dessa forma, além de tornar o conteúdo acessível a leitores de tela, você oferece uma orientação clara para todos os usuários, promovendo uma comunicação eficaz e inclusiva em sua Carta de Serviços.

→ 5. Divulgação e atualização

A Carta de Serviços é um documento dinâmico e precisa ser constantemente atualizada e revisada sempre que houver qualquer mudança nos serviços oferecidos pelo órgão ou entidade. Isso é importante para garantir que as informações sobre os serviços, requisitos básicos, compromissos e indicadores presentes na Carta reflitam com precisão a realidade do serviço oferecido pela administração pública.

Vale lembrar também que o Decreto Municipal nº 23.106/2023 prevê que a Carta de Serviços será objeto de permanente divulgação no sítio eletrônico do órgão, e também servirá de subsídio para avaliação dos serviços públicos, que será realizada pela Ouvidoria Geral do Município.

04. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Ao concluir este guia de implementação da Carta de Serviços, reforçamos a importância deste instrumento na construção de uma relação transparente e eficiente entre o poder público e os cidadãos. A Carta de Serviços é mais do que um documento; é a materialização do compromisso em oferecer serviços de qualidade, compreensíveis e acessíveis a todos. É um passo significativo para promover a participação ativa dos cidadãos, garantindo seus direitos, orientando e simplificando a interação com os serviços públicos.

A Carta de Serviços não é estática; é um documento dinâmico que deve evoluir com as demandas da sociedade. Por isso, encorajamos a constante revisão e atualização, adaptando-se às mudanças nos serviços e nas expectativas dos cidadãos.

Promover uma administração pública mais transparente, eficaz e próxima das reais demandas da comunidade é um compromisso de todos nós.

Este material é apenas um guia, pois o verdadeiro sucesso da Carta depende do envolvimento contínuo dos órgãos públicos e da comunidade, trabalhando juntos para garantir aprimoramentos constantes na prestação dos serviços públicos, contribuindo, assim, para uma administração mais transparente e alinhada com as necessidades reais da população.

05. EQUIPE SMGC

Professor Alberto Alves da Fonseca
Secretário Municipal de Gestão e
Controle

ELABORAÇÃO

Fernanda do Amaral Zaitune
Procuradora Municipal

Idelma Maria Amaral Arantes Ferraz
Assessora Técnica

Jaqueline Maciel Lustosa
Auditora de Controle Interno

Maicon D. Pereira Xavier
Assessor Técnico

05. EQUIPE SMGC

REVISÃO

Cristiano Ferreira Deling
Diretor do Departamento de
Modernização da Gestão

COLABORAÇÃO

Erick Xavier Borges
Coordenador de Projetos, Organização
e Métodos

Melissa Pelatti
Assessora Técnica

A SMGC agradece o apoio e a colaboração dos seguintes órgãos:

- Ouvidoria Geral do Município - OGM
- Departamento de Informatização - DEINFO
- Secretaria de Comunicação - SECOM
- Secretaria de Gestão e Desenvolvimento de Pessoas - SMGDP
- Universidade Estadual de Campinas - UNICAMP
- Grupo de Trabalho - TCE

ITEM	OBRIGATÓRIO	FUNDAMENTAÇÃO LEGAL – LEI Nº 13.460/2017	RECOMENDAÇÃO
1	X		O nome do serviço deve ser curto, porém compreensível. Deve-se evitar termos técnicos e siglas pouco conhecidas.
2	X	Art. 7º, § 2º, I: serviços oferecidos;	<p>Descreva brevemente o que é o serviço. Ex.:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Remoção de entulho em via pública: “O serviço consiste na remoção de entulhos, caracterizados como resíduos gerados pela atividade de construção civil e demolição como tijolos, concreto, terra, areia, azulejos, madeira, entre outros, depositados na via pública, de origem desconhecida”. <p>Explique também quando ou em qual situação o cidadão pode solicitar o serviço. Ex.:</p> <ul style="list-style-type: none"> • “A segunda via pode ser solicitada em caso de: perda, roubo ou quando o cartão for danificado.”; • “Quando identificar um buraco no asfalto que deva ser tapado para evitar que cause acidentes ou danos a veículos.”; • “Até o último dia útil que se deseja isenção ou em até 90 dias do vencimento da primeira parcela ou parcela única”.
3	X	Art. 7º, § 2º, V: forma de prestação do serviço;	<p>Escolha entre digital, híbrido ou presencial. Será digital somente se todas as etapas forem realizadas sem a necessidade de atendimento físico. Será híbrido se houver etapas que podem ser realizadas de forma digital, devendo especificar (etapa 9) quais etapas são digitais e quais são presenciais.</p> <p>Caso seja digital ou híbrido, indique se precisa de login e se demanda credenciamento em finanças.</p>
4	X		Serve para classificar o serviço por tipo de usuário: cidadão, empresa, servidor e turista.
5	X	Art. 7º, § 2º, II: requisitos para acessar o serviço;	<p>Explicar para quem (tipo de usuário) o serviço é destinado, isto é, quais são as pessoas que podem precisar desse serviço. Deixe claro quem pode, e quem não pode utilizar o serviço. Ex.:</p> <ul style="list-style-type: none"> • “Para o contribuinte que precisa emitir a segunda via do IPTU”; • “Pessoa jurídica que necessita renovar seu alvará de funcionamento”. Se for um serviço sem público específico, pode escrever: “Qualquer pessoa”.

ITEM	OBRIGATÓRIO	FUNDAMENTAÇÃO LEGAL – LEI Nº 13.460/2017	RECOMENDAÇÃO
6	X	Art. 7º, § 2º, II: requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço;	<p>Especifique os requisitos e documentos necessários para solicitar o serviço. Estes elementos podem ser divididos em três categorias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Documentos ou itens que devem ser entregues no momento da solicitação e que ficarão retidos pelo órgão. Ex.: “Documentos a serem entregues para solicitar o serviço: Documento de identidade – cópia simples”; • Documentos ou itens que devem apenas ser apresentados, sem a necessidade de retenção. Ex.: “Documentos a serem apresentados para solicitar o serviço: Documento de identidade original”; • Informações que devem ser prestadas e/ou formulários que devem ser preenchidos para que o órgão responsável possa oferecer o serviço de forma adequada. Ex.: “Informações necessárias para solicitação: Para denúncia descarte irregular de lixo é necessário indicar a data, a hora e o local.” <p>Não deixe informações subentendidas. Jamais faça o cidadão ter que voltar porque não tinha um documento ou requisito que você não informou objetivamente em sua Carta de Serviços.</p>
7	X	Art. 7º, § 2º, II: formas para acessar o serviço;	<p>Descreva todos os canais que o usuário poderá utilizar para solicitar o serviço, indicando se é presencial, por telefone ou digital. Ex.:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Presencial: Agiliza Ouro Verde - Av. Ruy Rodriguez, 3900 - Recanto do Sol II, Campinas – SP - Atendimento de segunda a sexta-feira, das 8h às 17h (link que direciona para o mapa); • Telefônico: Central Telefônica 156; • Digital: agendamento pelo aplicativo (incluir o link).

ITEM	OBRIGATÓRIO	FUNDAMENTAÇÃO LEGAL – LEI Nº 13.460/2017	RECOMENDAÇÃO
8	X	Art. 7º, § 2º, III: principais etapas para processamento do serviço;	<p>As etapas a serem descritas são aquelas em que há uma interação entre o usuário e o órgão/entidade, em que ele tem que realizar uma ação ou receber algo. Isto é, não é necessário descrever as fases internas do processo, em que não há participação do usuário.</p> <p>Todas as etapas do serviço devem ser enumeradas e explicadas. Elas devem ser claras e suficientes, de modo que o usuário entenda o passo a passo do serviço, desde a solicitação até a efetiva e completa prestação do serviço.</p> <p>Pelo menos duas etapas sempre existirão: a solicitação e a entrega, que podem acontecer ao mesmo tempo no autosserviço.</p>
9			Se o serviço for híbrido, descreva quais etapas são digitais e quais são presenciais.
10	X	Art. 7º, § 2º, II: requisitos para acessar o serviço;	Se não tiver qualquer custo, escrever, por exemplo, “serviço gratuito” ou “não há cobrança de taxas ou valores para esse serviço”, pois é importante que o usuário não tenha dúvidas se ele terá que pagar algum valor pelo serviço.
11	X	Art. 7º, § 3º, II: previsão de tempo de espera para atendimento;	<p>Caso não tenha prazo legal para atendimento, deve-se levantar uma média de tempo, se viável. Ex.:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Atendimento imediato; • Atendimento mediante agendamento; • Atendimento por ordem de chegada.

ITEM	OBRIGATÓRIO	FUNDAMENTAÇÃO LEGAL – LEI Nº 13.460/2017	RECOMENDAÇÃO
12	X	Art. 7º, § 2º, IV: IV - previsão do prazo máximo para a prestação do serviço;	<p>Indique, com máxima precisão, o tempo estimado para a conclusão integral do serviço, detalhando-o em horas, dias úteis ou corridos, dependendo da natureza do serviço. Se houver fases distintas para a realização do serviço, especifique o prazo para cada etapa e se alguma ação prévia por parte do solicitante condiciona o prazo estabelecido.</p> <p>Ex.:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Com o Protocolo de Inscrição entregue impresso e assinado pelo contribuinte dentro do prazo de 60 dias corridos, juntamente com os documentos necessários apresentados corretamente, a inscrição será confirmada em até 5 dias úteis; • Imediatamente; • Prazo indeterminado; • Por ordem cronológica.
13	X	Art. 7º, § 3º, V: mecanismos de consulta, por parte dos usuários, acerca do andamento do serviço solicitado e de eventual manifestação;	<p>Esclarecer como o usuário pode acompanhar a tramitação do seu pedido. Ex.:</p> <ul style="list-style-type: none"> • “Com o número do protocolo, o cidadão pode acessar o site “x” / o sistema “x”; • “Para acompanhar sua solicitação, clique aqui” (com o link que direcione para o sistema); • “Para serviços solicitados por meio do 156, acompanhe o andamento do protocolo por meio do telefone 156 / Campinas na Palma da Mão.”
14			<p>Embora opcional, se houver legislação específica que rege o serviço ou a tramitação do serviço, deve-se apontar a norma. Ao citar a norma, inclua o hiperlink para a biblioteca jurídica.</p>

ITEM	OBRIGATÓRIO	FUNDAMENTAÇÃO LEGAL – LEI Nº 13.460/2017	RECOMENDAÇÃO
15	Setor responsável	X	<p>Art. 7º, § 2º, VI: locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço;</p> <p>Art. 7º, § 3º, III: mecanismos de comunicação com os usuários;</p> <p>O usuário tem o direito de saber qual é o órgão responsável pelo serviço solicitado para que possa entrar em contato para tirar dúvidas. Por isso essas informações devem estar discriminadas, além de mantê-las sempre atualizadas.</p> <p>Não é para indicar o nome do servidor, mas o departamento/setor responsável pelo serviço, em atendimento ao princípio da impessoalidade.</p>
16	Horários	X	<p>Art. 7º, § 2º, VI: locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço;</p> <p>O usuário tem o direito de saber qual é o órgão responsável pelo serviço solicitado, bem como o horário de atendimento e por quais canais ele pode entrar em contato para tirar dúvidas. Por isso essas informações devem estar discriminadas, além de mantê-las sempre atualizadas.</p> <p>Não precisa, necessariamente, indicar o nome do servidor ou seu e-mail pessoal. Pode ser indicado o e-mail principal e o telefone geral do órgão, 156 ou o telefone: (19) 3755-6010.</p> <p>Estas informações aparecerão em uma “caixa de texto”, que fica no lado direito.</p>
17	Telefone	X	
18	E-mail	X	
19	Outras informações		<p>Informações que podem ser relevantes para o usuário acessar e receber o serviço solicitado.</p>
20	Palavras-chave	X	<p>As palavras-chave não estarão visualmente disponíveis para o usuário, mas servirá para encontrar o serviço desejado mesmo que o cidadão não utilize exatamente as palavras do nome do serviço.</p> <p>No API, informe cada palavra-chave separado por vírgula e ao digitar, aguarde autocompletar para verificar se a palavra que está buscando já existe.</p>
21	Anexos		<p>Formulários e outros documentos-padrão que sejam relacionados ao serviço, deverão ser incluídos como anexo neste campo.</p>