

Manual para a Produção da **Carta de Serviço**

Do Governo do Estado do Acre

Manual para a Produção da Carta de Serviços

Do Governo do Estado do Acre

Sumário

01 Por que a Carta de Serviço é importante?	3
02 Como a linguagem simples ajuda o cidadão.	3
03 Metodologia para Elaborar a carta de Serviço com Linguagem Simples.	3
Passo 1: Reúna as informações sobre o serviço	3
Passo 2: Organize as Informações sobre o serviço	4
Passo 3: Escreva com linguagem simples	5
Passo 4: Revise com foco no cidadão	6
04 Publicação e Manutenção.	6
05 Checklist Final.	6

Manual para a Produção da Carta de Serviço do Governo do Estado do Acre

Este manual visa orientar órgãos e entidades do Governo do Estado do Acre na elaboração de suas Cartas de Serviço, em conformidade com as diretrizes de Governo Digital e a promoção da linguagem simples.

01 Por que a Carta de Serviço é importante?

A produção da Carta de Serviço no âmbito do Governo do Estado do Acre encontra-se amparada e impulsionada por marcos legais cruciais para a transformação digital e a melhoria da comunicação com o cidadão:

- **Decreto nº 11.200, de 15 de março de 2023:** Este decreto regulamenta o Governo Digital no âmbito da Administração Pública Direta e Indireta do Poder Executivo estadual. Ele estabelece as bases para que os serviços públicos sejam cada vez mais acessíveis e eficientes por meio de plataformas digitais. A Carta de Serviço é uma ferramenta fundamental para dar transparência e clareza a esses serviços digitais, definindo o "serviço público digital" como aquele "cuja prestação ocorra por meio eletrônico, sem a necessidade de atendimento presencial."
- **Decreto Nº 11.425, de 04 de março de 2024:** Este decreto institui a política da Estratégia de Governo Digital (EGD) 2024-2027 no Estado do Acre. Entre seus objetivos, destaca-se a "Oferta de serviços públicos digitais" e a "Avaliação de satisfação nos serviços públicos digitais". A Carta de Serviço é vital para o cumprimento desses objetivos, pois detalha a oferta de serviços e fornece a base para a avaliação da experiência do usuário, buscando um "governo centrado nos cidadãos, que busca oferecer acesso facilitado e responde às suas expectativas por meio de serviços de alta qualidade."

A Carta de Serviço é, portanto, um instrumento de transparência e cidadania, que detalha os serviços oferecidos, os requisitos para acessá-los, os prazos de atendimento, os custos (se houver) e os canais de comunicação. Ela é a materialização do compromisso do Governo do Acre com a desburocratização e a entrega de serviços de qualidade, de forma compreensível a todos.

02 Como a linguagem simples ajuda o cidadão

A Linguagem Simples é a base para a comunicação eficaz no setor público. A informação deve ser entregue de forma simples e de fácil utilização, para que o cidadão consiga:

- **Encontrar o que precisa:** O texto deve ser organizado e direto, permitindo que a informação seja localizada rapidamente.
- **Entender o que encontrou:** A linguagem deve ser clara e sem jargões, garantindo a compreensão por todos.
- **Usar para atender às suas necessidades:** A informação deve ser prática e orientada para a ação, auxiliando o cidadão a utilizar o serviço.

Adotar a linguagem simples na Carta de Serviço significa:

- **Inclusão:** Abrange cidadãos com diferentes níveis de escolaridade e familiaridade com a Administração Pública.
- **Transparência:** Reduz a ambiguidade e o "juridiquês", tornando os processos mais claros.
- **Eficiência:** Diminui a necessidade de dúvidas e contatos adicionais, otimizando o tempo do cidadão e do servidor.
- **Confiança:** Reforça a credibilidade da administração ao demonstrar respeito e clareza.

03 Metodologia para Elaborar a carta de Serviço com Linguagem Simples

A produção de uma Carta de Serviço clara e eficaz segue uma metodologia estruturada:

Passo 1: Reúna as informações sobre o serviço

- **Defina o Serviço:** Identifique claramente qual serviço será detalhado na carta. Cada Carta de Serviço deve focar em um único serviço.
- **Mapeie o Público-Alvo:** Para quem este serviço se destina? Qual é o nível de conhecimento prévio que o cidadão tem sobre o assunto? Escreva pensando nessa pessoa.

- **Reúna as Informações Completas:**

1. Nome exato do serviço.
2. Descrição clara do que o serviço oferece e para que serve.
3. Quem pode solicitar (usuários e requisitos).
4. Documentos necessários (listagem completa e clara).
5. Etapas do processo (passo a passo detalhado).
6. Prazos para a conclusão do serviço.
7. Custos envolvidos (valores, formas de pagamento).
8. Canais de atendimento (presencial, telefônico, e-mail, portal, aplicativo).
9. Locais de atendimento (endereços, horários).
10. Legislação relacionada (se pertinente, de forma resumida e com links).
11. Formas de manifestação (reclamações, elogios, sugestões).
12. Informações sobre as unidades responsáveis.

Passo 2: Organize as informações em uma estrutura clara

Uma estrutura lógica e fácil de navegar é crucial para a compreensão. Recomenda-se a seguinte organização:

- **Título do Serviço:** Nome claro, direto e objetivo do serviço.
 - *Exemplo:* "Solicitar Carteira de Identidade (RG)"
- **O que é o Serviço?** Breve descrição do serviço, para que serve e a quem se destina, em linguagem acessível.
 - *Exemplo:* "A carteira de identidade (RG) é seu documento de identificação civil. Ela serve para comprovar sua identidade em todo o Brasil."
- **Quem Pode Solicitar?** Condições ou requisitos específicos para o cidadão acessar o serviço.
 - *Exemplo:* "Pessoas que precisam da primeira ou segunda via do RG."
- **Documentos Necessários:** Lista clara e concisa de todos os documentos exigidos. Use marcadores ou listas numeradas.
 - *Exemplo:*
 - Certidão de Nascimento (original ou cópia autenticada)
 - Comprovante de residência (conta de água, luz ou telefone recente)
- **Etapas para Solicitar o Serviço:** Descrição detalhada do passo a passo para o cidadão realizar o serviço. Utilize verbos de ação e numeração para cada etapa.
 - *Exemplo:*
 - **Agende seu atendimento:** Acesse o site [link] ou ligue para [telefone].
 - **Compareça no dia agendado:** Leve todos os documentos listados.
 - **Aguarde a emissão:** Seu RG estará pronto em [prazo] dias úteis.
- **Prazos de Atendimento:** Tempo estimado para a conclusão do serviço em suas diferentes fases, se aplicável.
 - *Exemplo:* "Emissão da 1ª via: até 5 dias úteis. Emissão da 2ª via: até 10 dias úteis."
- **Custos (se houver):** Informações sobre taxas, valores e formas de pagamento.

- *Exemplo:* "A 1ª via do RG é gratuita. Para a 2ª via, a taxa é de R\$ XX,XX, pagável via GRU (Guia de Recolhimento da União)."

- **Canais de Atendimento:** Onde o cidadão pode obter o serviço ou tirar dúvidas.

Inclua:

- **Online:** Endereços de sites, portais de serviço, aplicativos.
- **Presencial:** Endereços completos, horários de funcionamento, necessidade de agendamento.
- **Telefônico:** Números de telefone, horários de atendimento.
- **Unidade Responsável:** Nome do órgão ou entidade responsável pela prestação do serviço.
- **Dúvidas Frequentes (FAQ):** Respostas para as perguntas mais comuns sobre o serviço.

Passo 3: Escreva com linguagem simples

Ao escrever, siga as seguintes práticas para garantir a clareza e a acessibilidade:

- **Frases Curtas e Diretas:** Evite períodos longos e complexos. Uma ideia por frase.
 - *Evite:* "Em conformidade com a legislação vigente, e visando a otimização dos processos burocráticos, o solicitante deverá proceder com a apresentação dos documentos elencados para a devida verificação da conformidade com os requisitos."
 - *Prefira:* "Você precisa apresentar os documentos para que possamos verificar se estão corretos."
- **Vocabulário Comum:** Use palavras do dia a dia. Evite jargões técnicos, termos jurídicos ou burocráticos sempre que possível.
 - *Evite:* "Exarar", "consubstanciado", "intercorrência", "expedir".
 - *Prefira:* "Publicar", "baseado", "problema", "emitir".
- **Voz Ativa:** "Você deve preencher o formulário."
 - *Voz Passiva:* "O formulário deve ser preenchido pelo cidadão."
 - *Voz Ativa:* "Você deve preencher o formulário."
- **Explique Termos Técnicos:** Se for indispensável usar um termo técnico, explique-o brevemente na primeira vez que aparecer.
 - *Exemplo:* "É necessário o CPF (Cadastro de Pessoas Físicas)."
- **Evite Abreviações e Siglas:** Se usá-las, explique-as na primeira ocorrência.
- **Seja Positivo e Orientado ao Usuário:** Concentre-se no que o cidadão pode fazer e nos benefícios do serviço.
- **Uso de Exemplos:** Sempre que possível, utilize exemplos práticos para ilustrar informações ou requisitos.
- **Formatação Amigável:**
 - **Parágrafos curtos:** Facilite a leitura com blocos de texto menores.
 - **Títulos e subtítulos claros:** Organize o conteúdo em seções lógicas com títulos descritivos.
 - **Listas (numeradas ou com marcadores):** Ideais para requisitos, documentos e etapas.
 - **Negrito:** Use para destacar informações-chave ou palavras importantes.
 - **Espaçamento adequado:** Garanta um bom espaçamento entre linhas e parágrafos.

Passo 4: Revise com foco no cidadão

- **Revisão Textual:** Verifique erros de gramática, ortografia e pontuação.
- **Revisão de Conteúdo:** Certifique-se de que todas as informações estão corretas, atualizadas e completas.
- **Teste de Compreensão:** Peça a pessoas que não são especialistas no serviço ou que não trabalham na administração pública para lerem a Carta de Serviço. Se elas entenderem facilmente, a linguagem simples foi aplicada com sucesso.
- **Aprovação:** Obtenha a aprovação das instâncias responsáveis antes da publicação.

04 Publicação e Manutenção

- **Portal Oficial:** A Carta de Serviço deve ser publicada em local de fácil acesso no portal oficial do Governo do Estado do Acre (www.ac.gov.br) e nos portais dos respectivos órgãos/entidades.
- **Formato Acessível:** Garanta que a carta esteja disponível em formatos acessíveis (HTML, PDF, etc.).
- **Atualização Constante:** Revise e atualize a Carta de Serviço periodicamente, ou sempre que houver mudanças nos serviços, requisitos ou prazos

05 Checklist Final

Antes de finalizar e publicar a Carta de Serviço, é importante garantir que todas as informações estejam claras, completas e acessíveis para o cidadão. O checklist abaixo serve como uma ferramenta prática de validação, ajudando a revisar os principais aspectos relacionados à linguagem simples, estrutura do conteúdo e usabilidade. Ele pode ser utilizado tanto na fase de elaboração quanto nas revisões periódicas.

Use este checklist como uma última etapa para assegurar que a Carta de Serviço atenda aos padrões de qualidade e comunicação centrada no usuário.

- O serviço está descrito em linguagem simples?
- Todas as etapas estão claras e numeradas?
- Há exemplos para facilitar o entendimento?
- Os documentos necessários estão listados em tópicos?
- A carta foi revisada por alguém fora da área técnica?

Ao seguir as orientações deste manual, o Governo do Estado do Acre fortalece a comunicação com o cidadão, promovendo serviços públicos mais transparentes, eficientes e acessíveis. O documento tem como objetivo orientar os órgãos e entidades estaduais na elaboração de suas Cartas de Serviços, garantindo que sejam apresentadas de forma clara, acessível e alinhada às diretrizes de Governo Digital e à linguagem simples. Destina-se especialmente aos servidores públicos responsáveis pela criação e atualização das informações nos portais oficiais.