



INFRAESTRUTURA

EDUCAÇÃO

SANEAMENTO

PREVIDÊNCIA

TRANSPORTE

SEGURANÇA

SAÚDE

GUIA METODOLÓGICO

CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

OUVIDORIA-GERAL DO ESTADO



TOCANTINS
GOVERNO DO ESTADO

CONTROLADORIA-GERAL
DO ESTADO

EXPEDIENTE

Wanderlei Barbosa

Governador em exercício do Estado do Tocantins

Senivan Almeida de Arruda

Secretário-Chefe da Controladoria-Geral do Estado

Arely Soares Carvalho Telles

Ouvidora-Geral do Estado

Marcela Barreto da Silva Oliveira

Gerente de Articulação e Gestão de Ouvidorias

Pietra Ayres Shutz

Gerente de Transparência e Controle Social

Equipe Técnica

Alda Maria Barros de Assis Matos
Rafael Lozado Moreira do Carmo
Fernanda de Sousa Batista Rocha
Victória Gabriela Gurgel Pires

Equipe técnica de elaboração e sistematização:

Alda Maria Barros de Assis Matos
Arely Soares Carvalho Telles
Marcela Barreto da Silva Oliveira
Simone Pereira Brito

Contribuição

ASCOM CGE

CONTROLADORIA-GERAL DO ESTADO

Esplanada das Secretarias, Praça dos Girassóis,
Av. NS-02, Prédio I, s/nº
Plano Diretor Norte, Palmas/TO – CEP: 77.001-002

SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO	4
1.ASPECTOS GERAIS SOBRE A CARTA DE SERVIÇOS	5
1.1 PREVISÃO LEGAL	5
1.2 OBJETIVOS	6
1.3 QUEM SÃO OS USUÁRIOS DOS SERVIÇOS PÚBLICOS?	7
1.4 QUAL O CONCEITO DE SERVIÇO PÚBLICO A SER ADOTADO NA CARTA DE SERVIÇOS?	8
1.5 QUAIS SERVIÇOS DEVEM SER MAPEADOS NA CARTA DE SERVIÇOS?	9
1.6 QUEM DEVE IMPLANTAR CARTA DE SERVIÇOS?	11
1.7 QUAL O PAPEL DAS UNIDADES SETORIAIS DE OUVIDORIA?	12
1.8 QUAIS PRINCÍPIOS DEVEM SER OBSERVADOS?	13
1.9 QUAIS SÃO OS DIREITOS BÁSICOS DOS USUÁRIOS?	14
2 PASSO A PASSO PARA ELABORAÇÃO E IMPLEMENTAÇÃO DA CARTA DE SERVIÇOS	15
3 REFERÊNCIAS	16
ANEXO: MATRIZ DO PLANO DE AÇÃO	

APRESENTAÇÃO

A Controladoria-Geral do Estado, por meio da Ouvidoria-Geral, apresenta este Guia visando auxiliar os órgãos e entidades da administração direta e indireta do Poder Executivo no processo de elaboração, atualização, divulgação e monitoramento da Carta de Serviços ao Usuário de Serviços Públicos. A Carta de Serviços é o documento pelo qual um órgão ou entidade pública apresenta suas informações básicas e relaciona todos os serviços por ela prestados, detalhando o público-alvo, os locais e horários de atendimento, prazos, formas de acesso, padrões de qualidade e compromissos de atendimento aos usuários.

Além de ser um mecanismo de simplificação do atendimento aos usuários dos serviços prestados no âmbito da administração pública, a Carta de Serviços é um importante e fundamental instrumento de visibilidade e transparência.

Como o próprio nome indica, trata-se de um documento orientador que não se esgota em si mesmo, ao contrário, pretende estimular os diálogos necessários sobre o tema, com vistas ao aprimoramento das próximas edições.

Considerando a importância da Carta de Serviços para a melhoria da prestação dos serviços públicos, espera-se que este documento seja bastante proveitoso para todos os atores envolvidos.

SENIVAN ALMEIDA DE ARRUDA

Secretário-Chefe da Controladoria-Geral do Estado

1 ASPECTOS GERAIS SOBRE A CARTA DE SERVIÇOS

1.1 Previsão Legal

A Carta de Serviços ao Usuário é uma exigência prevista em legislação federal e estadual, a saber:

- ✓ Lei Federal nº 13.460, de 2017, que trata da participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.(Código de Defesa do Usuário do Serviço Público):

Art. 7º Os órgãos e entidades abrangidos por esta Lei divulgarão Carta de Serviços ao Usuário.

§ 1º A Carta de Serviços ao Usuário tem por objetivo informar o usuário sobre os serviços prestados pelo órgão ou entidade, as formas de acesso a esses serviços e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público.

- ✓ Decreto Estadual nº 6.312, de 2021, que regulamenta a Lei Federal nº 13.460, de 2017, e institui o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Estadual:

Art. 26 . Os órgãos e as entidades integrantes da estrutura operacional do Poder Executivo Estadual que prestam atendimento aos usuários dos serviços públicos, direta ou indiretamente, deverão elaborar, divulgar e atualizar periodicamente a Carta de Serviços ao Usuário, no âmbito de sua esfera de competência.



1.2 Objetivos

A Carta de Serviços visa principalmente:

- prestar o devido esclarecimento sobre os serviços prestados pelo Estado;
- empoderar o usuário dos serviços públicos, divulgando seus direitos e as condições de seu exercício, fomentando assim o controle social;
- dispor sobre os compromissos de gestão das organizações e entidades na prestação dos serviços públicos;
- simplificar a vida do usuário dos serviços públicos, tornando o acesso mais simples;
- dar visibilidade aos serviços públicos;
- aprimorar quantitativa e qualitativamente a capacidade de atendimento da administração pública aos interesses da sociedade, buscando eficiência, eficácia e efetividade;
- fortalecer a confiança e a credibilidade da sociedade na medida em que se torna perceptível a melhoria contínua dos serviços ofertados.



1.3 Quem são os Usuários dos Serviços Públicos?

A Lei Federal nº 13.460/2017 conceitua usuário como:

“pessoa física ou jurídica que se beneficia ou utiliza, efetiva ou potencialmente, de serviço público” (art.2º,I).

Vejam os que a **definição abrange** situações em que os serviços estão à disposição dos usuários, ainda que não utilizados efetivamente. Um exemplo: Sistema Único de Saúde (SUS) – ainda que nem todos utilizem, todos os cidadãos brasileiros são usuários potenciais do SUS.

Mas quem efetivamente são estes usuários?



Usuários da sociedade

Qualquer pessoa física ou jurídica



Agentes públicos

Quem exerce cargo, emprego ou função pública, de natureza civil ou militar, ainda que transitoriamente ou sem remuneração (art. 2º da Lei nº 13.460/2017)



Usuários de governo

Pode ser Prefeitura, empresa, instituição financeira ou organização da sociedade civil



1.4 Qual o conceito de serviço público a ser adotado na Carta de serviços?

A Lei Federal nº 13.460, de 2017, conceitua serviço público como:

“atividade administrativa ou de prestação direta ou indireta de bens ou serviços à população, exercida por órgão ou entidade da administração pública”.

Percebe-se que a Lei é bastante ampla quando trata do conceito de serviço público. Nesse aspecto, vejamos o texto extraído do Guia metodológico de avaliação de serviços públicos por meio da Plataforma Virtual dos Conselhos de Usuários dos Serviços Públicos, da Controladoria-Geral da União-CGU (2021):

“Repare que o conceito traz **dois componentes**: um relacionado ao que se denomina “atividade administrativa” e outro relacionado à “prestação direta ou indireta de bens ou serviços à população”. Esse conceito, que chamamos de amplíssimo, é muito importante para compreendermos por que as ouvidorias podem e devem receber manifestações que muitas vezes não estão diretamente relacionadas à prestação de um serviço público, como por exemplo denúncias de assédio moral no ambiente de trabalho.

Contudo, quando nos deparamos com a necessidade de mapear um serviço para elaborar uma Carta de Serviços ao Usuário, não estamos mais operando com este conceito amplíssimo, mas sim com um conceito específico, relacionado ao serviço que o Estado presta aos usuários. Para a Lei, usuário é “pessoa física ou jurídica que se beneficia ou utiliza, efetiva ou potencialmente, de serviço público” (Lei nº 13.460/2017).





1.5 Quais serviços devem ser mapeados na Carta de Serviços?

Anote aí!

Agora que você já sabe quem são os usuários e qual o conceito de serviço público a ser adotado, vamos agora identificar quais serviços devem ser inseridos/mapeados na Carta.

Para tanto, vejamos as **5 características** que um serviço público deve ter para ser inserido e mapeado na Carta:

INTERAÇÃO → É NECESSÁRIO QUE O USUÁRIO REALIZE AÇÕES ESPECÍFICAS E INTERAJA COM O ÓRGÃO, DE FORMA PRESENCIAL OU NÃO, PARA QUE O SERVIÇO SEJA PRESTADO.

SUFICIÊNCIA → PERMITE O ATENDIMENTO COMPLETO PARA A DEMANDA DO USUÁRIO.



PERSONALIZAÇÃO

É DESTINADO A ATENDIMENTO INDIVIDUALIZADO DO USUÁRIO.

PADRONIZAÇÃO

O SERVIÇO É PRESTADO POR MEIO DE UM PROCESSO FORMAL E PADRONIZADO EM QUE O USUÁRIO FORMULA, DE FORMA PRESENCIAL OU NÃO, UMA SOLICITAÇÃO PARA ATENDIMENTO DE UMA DEMANDA.

USUÁRIO EXTERNO

O SERVIÇO É DESTINADO A USUÁRIO EXTERNO AO ÓRGÃO E ESTÁ RELACIONADO A UMA ATIVIDADE FIM DO ÓRGÃO.

Portanto, somente o serviço que contempla **todas** as características aqui detalhadas serão inseridos e mapeados na Carta de Serviços ao Usuário.



1.6 Quem deve implantar a Carta de Serviço?

No Estado do Tocantins a elaboração e divulgação das cartas de serviços é obrigatória para todos os órgãos e entidades da administração direta e indireta do Poder Executivo Estadual desde a publicação do **Decreto nº 5.919/2019**, que regulamentou, no âmbito do Poder Executivo Estadual, a operacionalização da Carta de Serviços ao Usuário, de que trata a Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

Assim, apesar de a grande maioria dos órgãos e entidades, à época, terem elaborado e publicado suas Cartas, faz-se necessário que todas sejam atualizadas conforme as orientações deste Guia.

Recentemente, com a publicação do **Decreto Estadual nº 6.312/2021** (que inclusive revoga o Decreto nº 5.919/2019), a referida obrigatoriedade se confirma, vejamos:

Art. 26 Os órgãos e as entidades integrantes da estrutura operacional do Poder Executivo Estadual que prestam atendimento aos usuários dos serviços públicos, direta ou indiretamente, deverão elaborar, divulgar e atualizar periodicamente a Carta de Serviços aos usuários, no âmbito de sua esfera de competência.

Portanto, todos os órgãos e entidades incluídas neste dispositivo possuem a incumbência de elaborar, divulgar e manter a Carta de Serviços atualizada.



1.7 Qual o papel das unidades setoriais de Ouvidoria?

Considerando as atribuições previstas no art. 13 da Lei nº 13.460/2017 e as competências definidas no art. 6º do Decreto Estadual nº 6.312/2021, cabe às unidades setoriais do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Estadual (Se-OUV), no que concerne à Carta de Serviços:

Integrar equipe de trabalho responsável pela elaboração, revisão, atualização, divulgação e monitoramento da Carta de Serviços; e

Atuar com vigilância para que o conteúdo mínimo da Carta de Serviços conste todos os requisitos e itens a que se referem o art. 26 do Decreto Estadual nº 6.312/2021, e com isso possa realizar a sua atribuição de zelar pelo cumprimento dos padrões de qualidade estabelecidos na mesma.



1.8 Quais princípios devem ser observados?

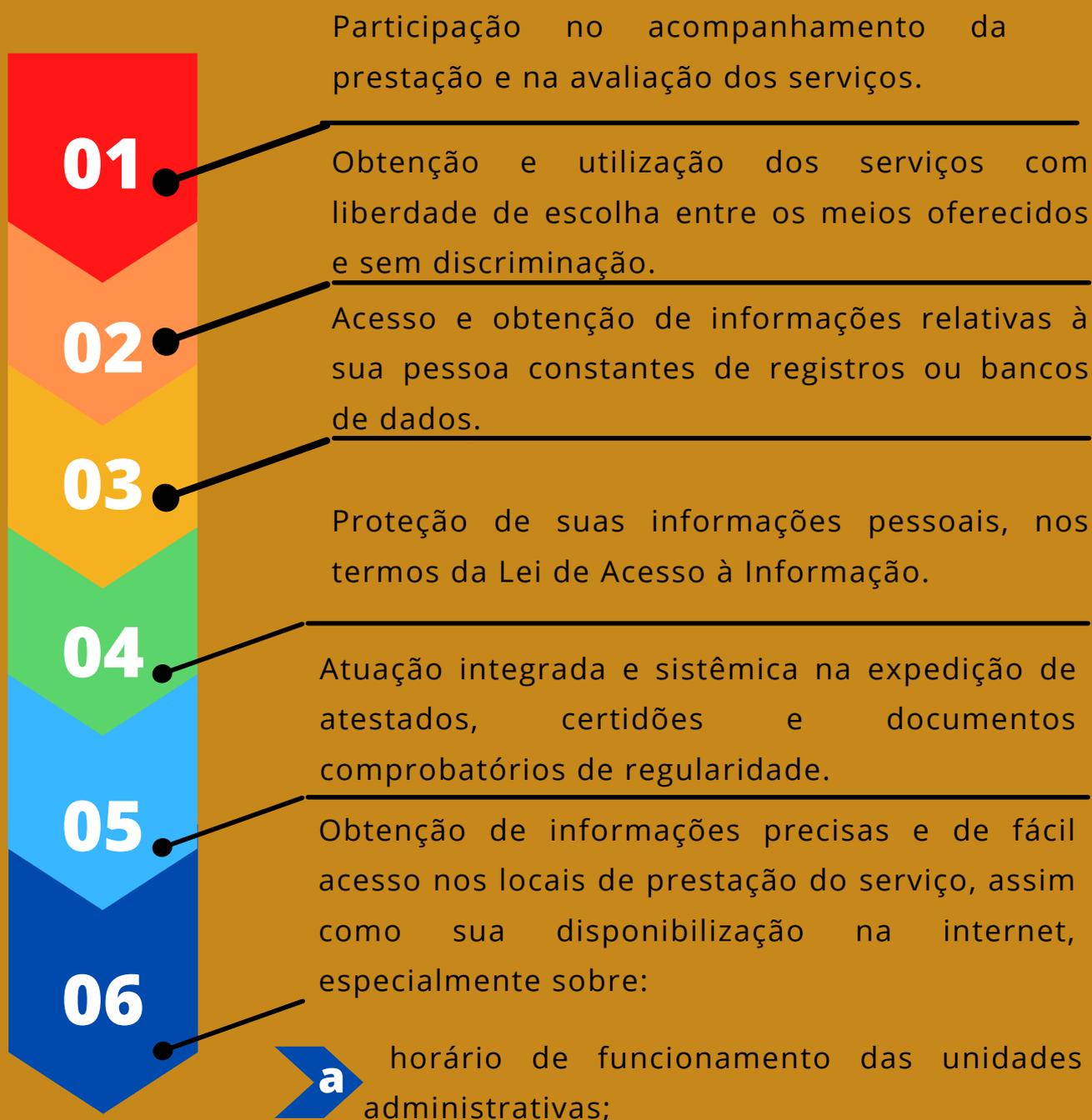
No momento da elaboração ou revisão da Carta preste atenção aos princípios para a realização adequada dos serviços e para o atendimento ao usuário, conforme previsto no art. 4º da Lei nº 13.460/2017.



1.9 Quais são os Direitos Básicos dos Usuários?

(Lei nº 13.460/2017, Art. 6º):

Os direitos básicos dos usuários dos serviços públicos devem nortear todo o processo de implantação e implementação da Carta de Serviços. Vejamos cada um deles:



TOCANTINS
GOVERNO DO ESTADO

CONTROLADORIA-GERAL
DO ESTADO



serviços prestados pelo órgão ou entidade, sua localização exata e a indicação do setor responsável pelo atendimento ao público;



acesso ao agente público ou ao órgão encarregado de receber manifestações;



situação da tramitação dos processos administrativos em que figure como interessado; e



valor das taxas e tarifas cobradas pela prestação dos serviços, contendo informações para a compreensão exata da extensão do serviço prestado.



TOCANTINS
GOVERNO DO ESTADO

CONTROLADORIA-GERAL
DO ESTADO

2 PASSO A PASSO PARA ELABORAÇÃO E IMPLEMENTAÇÃO DA CARTA DE SERVIÇOS

O processo de elaboração e implementação da Carta de Serviços requer um conjunto de ações articuladas e inter-relacionadas, a seguir detalhadas:

PASSO 1: INSTITUIR COMITÊ INTERSETORIAL

Para empreender as atividades necessárias à elaboração e implementação da Carta de Serviços é fundamental instituir um comitê composto por servidores de diversas áreas, com amplo conhecimento sobre o órgão ou entidade, especialmente quanto aos processos de atendimento ao usuário, e, ainda:

- Ter acesso à alta administração do órgão ou entidade;
- Ter disponibilidade de tempo para participar das atividades relacionadas ao planejamento, elaboração, revisão, atualização divulgação e monitoramento da Carta de Serviços;
- Ter acesso aos fluxos dos serviços de atendimento prestados pelo órgão ou entidade;
- Atuar diretamente com os servidores das diversas áreas finalísticas que executam as atividades de atendimento do órgão ou entidade.



O Comitê deve ser constituído por meio de ato formal do dirigente máximo do órgão ou entidade, devendo constar representações, no mínimo, das seguintes áreas: ouvidoria, planejamento e comunicação, além das áreas técnicas responsáveis pelos serviços públicos. O Comitê deve ter 1(um) coordenador geral.

Atribuições do Comitê:

- Planejar e conduzir as ações de mobilização para a elaboração, implantação e implementação da Carta de Serviços ao Usuário;
- Monitorar e avaliar o cumprimento dos compromissos firmados na Carta;
- Manter a Carta atualizada, promovendo as revisões sempre que necessário;
- Promover diálogos no sentido de sensibilizar e comprometer os servidores e colaboradores do órgão ou entidade para que a prestação de serviços seja realizada conforme os compromissos de atendimento divulgados na Carta;
- Participar do processo de avaliação dos serviços públicos oferecidos pelo órgão ou entidade;
- Disseminar os benefícios que a implementação da Carta de Serviços proporciona ao órgão ou entidade, bem como aos usuários dos seus serviços.



PASSO 2: REALIZAR ALINHAMENTO CONCEITUAL E METODOLÓGICO

O alinhamento conceitual e metodológico se refere ao momento em que o Comitê deve se aprofundar no marco legal e conceitual para elaboração e implantação da Carta de Serviços. Nesse sentido, devem ser realizados grupo de estudos para discutir, por exemplo, sobre a Lei nº 13.460/2017, Decreto Estadual nº 6.312/2021, Controle Social, Participação Social, dentre outros.

PASSO 3: ELABORAR O PLANO DE AÇÃO

O Comitê deve elaborar um plano de ação que será o documento orientador de todo o processo de construção da Carta de Serviços, levando em consideração todas as ações, tempo e recursos necessários. Após elaborado, o referido Plano deve ser validado pelo dirigente máximo do órgão ou entidade. Ver modelo de matriz de Plano de Ação no **ANEXO I**.

PASSO 4: MAPEAR OS SERVIÇOS

Aqui a centralidade dos trabalhos é o mapeamento de cada serviço do órgão ou entidade, considerando a definição de serviço público adotada neste Guia.

Nessa ação o Comitê deve contar com a participação ativa dos responsáveis/coordenadores das áreas que prestam serviços diretamente ao usuário.



Com base nas informações especificadas no artigo 26, § 2º e 3º do Decreto nº 6.312/2021, o mapeamento dos serviços deve se dar conforme o seguinte **roteiro**:^{*}

- 1 O QUE É:** Identificar o serviço oferecido pelo órgão ou entidade.
- 2 QUEM PODE USAR O SERVIÇO:** Informar quem é o usuário do serviço ofertado. Deixe claro quem pode utilizar o serviço. Se há dez públicos-alvo, enumere os dez, não deixe espaço para dúvidas.
- 3 COMO USAR O SERVIÇO:** Descrever de forma objetiva o que está sendo disponibilizado ao usuário.
- 4 MAIS INFORMAÇÕES:** São informações adicionais sobre o serviço, legislação que regulamenta ou altera o serviço, etc.
- 5 ETAPAS PARA O PROCESSAMENTO DO SERVIÇO:** Detalhar todas as etapas para a realização do serviço. As etapas são os momentos em que há uma interação entre o usuário e o órgão/entidade. Todas as etapas do serviço devem ser enumeradas e explicadas. Não é preciso descrever as fases internas do processo, onde não há participação do usuário. Pelo menos duas etapas sempre existirão: a solicitação e a entrega. Por exemplo, agendamento é parte de um processo, mas não um serviço em si, afinal, ninguém busca agendamento, mas o resultado que a realização de agendamento viabiliza.

(*) Roteiro elaborado em conformidade com as orientações sobre o cadastro de serviços no Portal de Serviços do Governo do Tocantins.



6 PREVISÃO DO PRAZO PARA A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:

Identificar o prazo para a prestação do serviço.

7 DOCUMENTOS E REQUISITOS NECESSÁRIOS:

Constar as informações necessárias para que o usuário possa acessar o serviço; identificar quais os documentos e os requisitos necessários para que o usuário possa obter o serviço desejado. Enumere todos os documentos e condições que o usuário precisa ter ao solicitar o serviço, assim como em cada uma das etapas seguintes até a obtenção dos serviços.

8 CANAIS PARA SUGESTÕES OU RECLAMAÇÕES:

Identificar os canais para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço.

9 FORMAS DE COMUNICAÇÃO COM O USUÁRIO:

Identificar quais os meios de comunicação o órgão ou entidade disponibiliza para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço (ex: ouvidoria: reclamação, elogio, sugestão e outras).

10 PRIORIDADE DE ATENDIMENTO:

Indicar que grupos de pessoas terão prioridade no atendimento do serviço, tanto presencial quanto digital.



11 PREVISÃO DO TEMPO DE ESPERA PARA ATENDIMENTO:

Indicar o tempo que o usuário precisa esperar desde o início do pedido do serviço até a sua conclusão.

12 MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO COM O USUÁRIO:

Indicar os meios de comunicação entre o órgão e o usuário.

13 PROCEDIMENTO PARA RECEBER/ RESPONDER MANIFESTAÇÃO DO USUÁRIO: Descrever a forma pela qual o órgão vai receber as manifestações.

14 EVENTUAIS CUSTOS: Informar eventuais custos e despesas envolvidas na obtenção do serviço e, ainda, as hipóteses de gratuidade e o procedimento para obtê-la, quando cabível.

15 FORMA DE CONSULTAR ANDAMENTO: Descrever os mecanismos de consulta, por parte do usuário, sobre o andamento do serviço solicitado ou eventual manifestação.

16 FORMA DE ATENDIMENTO: Especificar o meio pelo qual o usuário terá acesso ao serviço (digital /presencial e digital /presencial).

17 SETOR/DEPARTAMENTO RESPONSÁVEL: Informar o setor e o contato do responsável pelo serviço.



Parte II – Sobre os serviços públicos

03

Descrever todos os serviços de acordo com o roteiro, constante às páginas 19 a 21.

04

Avaliação da Carta de Serviços: deverá constar um link para que o usuário possa avaliar a Carta de Serviços do órgão ou entidade, cujo resultado irá subsidiar o processo de aprimoramento dos serviços prestados e contribuir para a atualização e/ou revisão das cartas.

PASSO 6: APROVAR E DIVULGAR A CARTA DE SERVIÇOS

A Carta de Serviços deve ser aprovada pela alta administração do órgão ou entidade. Somente após esse procedimento, deve o Comitê tomar as providências para publicação no sítio do aludido órgão/entidade, além de viabilizar a sua divulgação em meio físico nas próprias unidades onde o atendimento é prestado.



PASSO 7: CADASTRAR NO PORTAL DE SERVIÇOS OS SERVIÇOS MAPEADOS

Visando simplificar o acesso, dar transparência e focar nas necessidades dos usuários dos serviços públicos, o Estado do Tocantins instituiu o Portal de Serviços, (<http://www.servicos.to.gov.br>), desenvolvido pela Agência de Tecnologia da Informação – ATI. Todos os serviços com as respectivas informações constantes na Carta devem ser cadastrados no Portal de Serviços, conforme previsto no Decreto nº 6.312/2021, art. 27.

O cadastramento dos serviços e informações no Portal de Serviços deve ser realizado por servidores indicados por cada órgão ou entidade à Controladoria-Geral do Estado para que esta proceda à liberação de acesso junto à ATI. Ressalta-se que um Manual de orientações foi elaborado pela ATI para auxiliar os servidores no cumprimento desta atividade, o qual se encontra disponível em:

<https://ead.ati.to.gov.br/course/view.php?id=12§ion=4>
(acesso como visitante).



TOCANTINS
GOVERNO DO ESTADO

CONTROLADORIA-GERAL
DO ESTADO

PASSO 8: MONITORAR A EFETIVIDADE DOS COMPROMISSOS FIRMADOS NA CARTA DE SERVIÇOS

O objetivo desta ação é avaliar sistematicamente o cumprimento dos compromissos com o atendimento divulgados na Carta de Serviços e promover a melhoria contínua dos serviços oferecidos.

O Comitê deve estabelecer uma sistemática de monitoramento e avaliação da organização/entidade com relação aos serviços divulgados, criando condições necessárias para o cumprimento dos compromissos com o atendimento divulgados, bem como para avaliar a satisfação dos usuários com os serviços prestados, como: conhecer a opinião dos usuários por meio da aplicação de pesquisas de satisfação, medindo assim, o nível do cumprimento externo dos padrões de serviços; verificar o cumprimento dos compromissos assumidos e ações para corrigi-los; e, verificar a efetividade da divulgação da Carta de Serviços.

É importante definir a periodicidade para o monitoramento e para a avaliação com vistas à atualização ou até mesmo substituição dos compromissos com o atendimento divulgados na Carta de Serviços vigente, tendo em vista a existência de novas demandas por parte dos usuários e necessidades de alterar os prazos e requisitos para obtenção dos serviços.



3 REFERÊNCIAS

Programa GESPÚBLICA -Carta de Serviços ao Cidadão: Guia Metodológico; Brasília; MP, SEGEP, 2014. Versão 3/2014. Disponível em:

https://bibliotecadigital.economia.gov.br/bitstream/777/596/1/carta_de_servicos_ao_cidadao_-_guia_metodologico.pdf

Brasil. Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017. Participação, proteção e defesa dos direitos dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública. Brasília,DF, jun 2017. Disponível em:

http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2017/lei/l13460.htm

Guia metodológico para elaboração, formatação e implementação da Carta de Serviços ao Usuário. Câmara Municipal de Manaus-AM. 2018, disponível em:

<https://www.cmm.am.gov.br/wp-content/uploads/2018/12/GUIA-DE-ELABORA%C3%87%C3%83O-DA-CARTA-DE-SERVI%C3%87OS-DA-CMM.pdf>

Guia metodológico de avaliação de serviços públicos por meio da Plataforma Virtual dos Conselhos de Usuários dos Serviços Públicos. Controladoria Geral da União-CGU. Brasília, abril de 2021. Disponível em:

<https://repositorio.cgu.gov.br/handle/1/65702>

Manual do usuário do Portal de Serviços do Governo do estado do Tocantins, versão 1.0,2019, disponível no <https://ead.ati.to.gov.br/course/view.php?id=12§ion=4>.



ANEXO

MATRIZ DO PLANO DE AÇÃO

AÇÃO	ESTRATÉGIAS	RECURSOS NECESSÁRIOS	PRAZO	RESPONSÁVEL
1. Realizar estudos para alinhamento conceitual e metodológico				
2. Identificar os setores diretamente responsáveis pela prestação direta dos serviços ao usuário				
3. Identificar e mapear os serviços				
4. Estabelecer os compromissos para cada serviço mapeado				
5. Elaborar e Formatar a Carta de Serviços				
6. Aprovar a Carta de Serviços				
7. Divulgar a Carta de Serviços junto ao público interno do órgão/entidade e junto aos usuários				
8. Acompanhar o cadastro dos serviços no Portal de Serviços				
9. Monitorar a Carta de Serviços				





TOCANTINS
GOVERNO DO ESTADO

CONTROLADORIA-GERAL
DO ESTADO

OUVIDORIA-GERAL DO ESTADO

Contatos:

Ligação Gratuita: 162
Telefone: 3218-2573/ 2559
Whatsapp: (63) 99246-6834
Email: ouvidoriageral@controladoria.to.gov.br/
esic@controladoria.to.gov.br
www.to.gov.br/ouvidoria