



ORIENTAÇÃO TÉCNICA

para elaboração da Carta de
Serviços à(ao) cidadã(o)



2019

O QUE É UMA ORIENTAÇÃO TÉCNICA?

As Orientações Técnicas da Política de Atendimento ao Cidadão são um instrumento de comunicação sobre os padrões de atendimento da Prefeitura Municipal de São Paulo (PMSP). A Secretaria Municipal de Inovação e Tecnologia de São Paulo (SMIT) visa garantir, assim, que todos os órgãos sejam devidamente orientados para assegurar a qualidade no atendimento à população paulistana.

PRA QUE E PRA QUEM?

Esta Orientação Técnica foi produzida para auxiliar a elaboração da Carta de Serviços à(o) cidadã(o), reunindo o conteúdo útil e necessário para esse preenchimento, uma responsabilidade de todos os Órgãos da Prefeitura de São Paulo. Assim, essa Orientação Técnica se destina aos pontos focais dos órgãos municipais e às(aos) demais servidoras(es) envolvidas(os) nesse processo de preenchimento. Ela pode ser utilizada sempre que um Órgão necessitar incluir ou atualizar serviços na Carta.

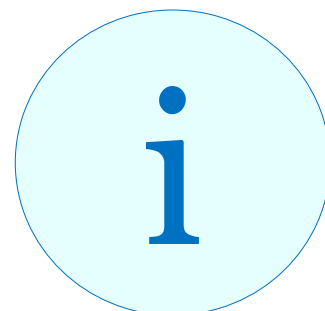
FALANDO DE LINGUAGEM SIMPLES...

Uma diretriz que orienta a Política de Atendimento ao Cidadão é a de linguagem simples, uma iniciativa da Prefeitura de São Paulo para se comunicar de forma objetiva em todos os seus atos.

No caso desta Orientação Técnica, o §4º do Artigo 30 do Decreto municipal nº 58.426/2018 determina que a **Carta de Serviços à(o) Cidadã(o)** deva considerar o contexto social e cultural da população e facilitar a comunicação e o entendimento. Para isso, a linguagem deve ser **simples, concisa, objetiva e em formato acessível** no seu preenchimento.

Os seguintes princípios servem, então, como orientação a essa linguagem:

- Exercite **empatia e demonstre** no texto **parceria do setor público com a(o) cidadã(o)**;
- Independente do público-alvo, **sempre escreva as informações como se estivesse se comunicando com uma pessoa de nível básico de educação**;
- Utilize linguagem acessível, **evitando o uso de termos excessivamente técnicos, jargões e siglas descontextualizadas**. Busque palavras simples e de fácil compreensão;
- Não utilize termos discriminatórios e pejorativos;
- Adote **linguagem neutra, que não especifique gêneros**, para que mulheres e homens sintam-se representadas e representados. Em caso de impossibilidade de termos únicos, utilize as variações de gênero existentes. (Ex: cidadã(o) ou cidadã e cidadão).



SUMÁRIO

O QUE É UMA ORIENTAÇÃO TÉCNICA?.....	1
PRA QUE E PRA QUEM?.....	1
FALANDO DE LINGUAGEM SIMPLES... ..	1
O QUE É A CARTA DE SERVIÇOS À(O) CIDADÃ (O)?.....	2
POR QUE TER UMA CARTA DE SERVIÇOS?.....	3
PASSO A PASSO PARA PREENCHIMENTO DA CARTA DE SERVIÇOS À (O) CIDADÃ(O).....	4
QUADRO 1 – ITENS DO PASSO A PASSO E SEUS RESPECTIVOS INCISOS.....	11
O QUE FAZER DEPOIS DE REENCHER?.....	12

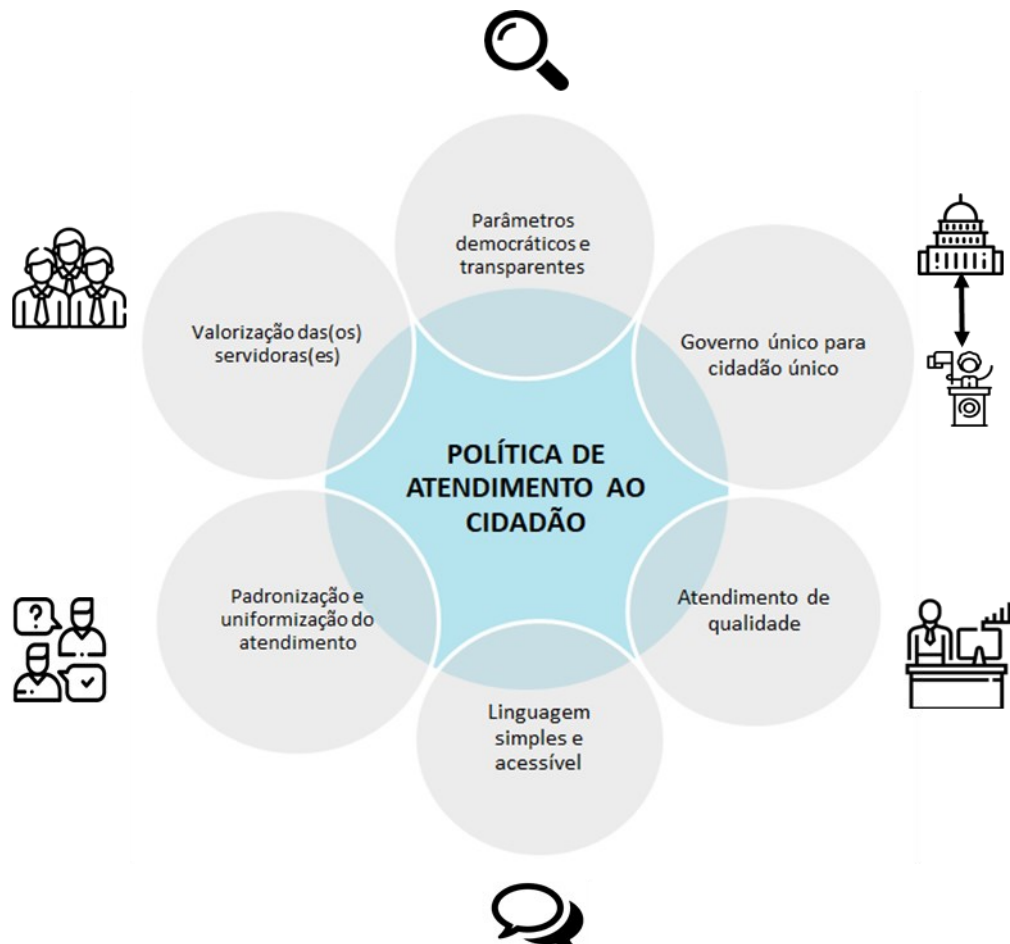
O QUE É A CARTA DE SERVIÇOS À(O) CIDADÃ(O)?

A Carta de Serviços à(o) Cidadã(o) reúne um **conjunto de informações** básicas sobre os serviços prestados pela Prefeitura de São Paulo. **O objetivo é orientar a população** de forma **simples**, dentre outras informações:

- Como solicitá-los;
- Onde solicitá-los;
- Requisitos necessários;
- Prazos de atendimento;
- Custos ou indicativo de gratuidade.

Os Órgãos Municipais deverão manter as informações sobre seus serviços corretas e atualizadas na Carta de Serviços, que está disponível para consulta nos canais de atendimento SP156 (Central Telefônica 156, [Portal SP156](#) e Aplicativo Móvel) da Prefeitura de São Paulo e nas Praças de Atendimento das Subprefeituras e do Descomplica.

A Carta de Serviços à(o) Cidadã(o) (entenda-se cidadã(o) como: usuária(o), efetiva(o) ou potencial, dos serviços municipais) é um dos principais instrumentos da Política Municipal de Atendimento ao Cidadão, estabelecida pelo Decreto Municipal nº 58.426, de setembro de 2018. Este Decreto apresenta as seguintes diretrizes, conforme ilustra o diagrama abaixo: **parâmetros democráticos e transparentes; governo único para cidadão único; atendimento de qualidade; linguagem simples e acessível; padronização e uniformização do atendimento; e valorização dos(as) servidores(as).**



POR QUE TER UMA CARTA DE SERVIÇOS?

A **Carta de Serviços** permite que cidadãos e cidadãs conheçam os serviços prestados pela Prefeitura de São Paulo e os seus **compromissos de atendimento**. Isso facilita a vida das pessoas, permitindo que elas acessem as informações básicas sobre os serviços e os requisitos para solicitá-los antes de procurar a Prefeitura.

Considerando o tamanho da cidade de São Paulo, as distâncias e o tempo envolvido nos deslocamentos, a complexidade da Prefeitura e a distribuição de seus órgãos por toda a cidade, oferecer essas informações de modo simples e acessível se torna fundamental. A Carta de Serviços permite o planejamento, orienta as ações e evita surpresas durante o processo, **aumentando a credibilidade e a satisfação em relação à administração pública**.

É necessário lembrar também que a Prefeitura de São Paulo vem disponibilizando novos serviços digitais, aumentando a importância de se oferecer **informações de fácil compreensão** sobre eles, já que a ausência de contato humano em tempo real dificulta o esclarecimento de dúvidas.

Quais são os benefícios da Carta?

Para o Cidadão	Para a Prefeitura de São Paulo	Para o Servidor
<ul style="list-style-type: none">• Informações simples sobre os serviços e atividades dos órgãos públicos;• Conhecimento sobre documentos e prazos dos serviços prestados;• Alinhamento de expectativas com o serviço solicitado.	<ul style="list-style-type: none">• Aproximação com a cidadã e o cidadão, tornando a gestão mais participativa;• Melhoria contínua da qualidade dos serviços prestados;• Confiança e credibilidade para as políticas públicas.	<ul style="list-style-type: none">• Maior clareza e definição de seu papel e do resultado esperado;• Melhor entendimento da importância do seu trabalho como consequência da maior visibilidade.

Fonte: Programa GES PÚBLICA - Carta de Serviços ao Cidadão: Guia Metodológico; Brasília; MP, SEGEP, 2014.

PASSO A PASSO PARA PREENCHIMENTO DA CARTA DE SERVIÇOS À(O) CIDADÃ(O)

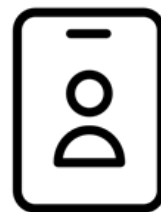
Cada órgão prestador de serviço público municipal, representado pelo ponto focal, deverá entrar em contato com a Secretaria Municipal de Inovação e Tecnologia (SMIT) e preencher um formulário disponibilizado pela Coordenadoria de Atendimento ao Cidadão e Modernização em Serviços Públicos (CASP) com as seguintes informações:

- A) Nome do serviço
- B) O que é
- C) Quando solicitar
- D) Público-alvo
- E) Requisitos, documentos e informações
- F) Prazo Máximo
- G) Taxas ou Preço Público
- H) Canais para solicitar
- I) Principais etapas
- J) Legislação
- K) Observações
- L) Órgão responsável
- M) Manifestação sobre o serviço

A) Nome do serviço

Neste campo, inclua o **nome do serviço prestado pelo órgão** à(ao) cidadã(o). Busque seguir as práticas abaixo:

- **Evite nomes muito longos:** procure excluir ou substituir palavras para encurtar os nomes de seus serviços, mas garantindo também que o entendimento seja mantido;
- **Evite termos técnicos e siglas pouco conhecidas:** eles podem dificultar a compreensão. Caso não consiga substituí-los, explique os termos ou a sigla entre parênteses;
- **Evite palavras estrangeiras:** não utilize estrangeirismos que podem ser facilmente substituídos.



B) O que é

Descreva brevemente **o que é o serviço** usando uma linguagem simples e compreensível por todas(os).



Exemplos:

- Tapa-buraco em faixa exclusiva ou corredor de ônibus:

“É o conserto de buracos no asfalto de faixa exclusiva ou corredor de ônibus feito pela SPTrans: o asfalto velho é removido de toda a área ao redor do buraco, preenchendo-se então o local com asfalto novo.”

- 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”.

C) Quando solicitar

Explique **quando ou em qual situação** a(o) cidadã(o) pode solicitar o serviço.



Exemplos:

- “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”.

D) Público-alvo

Neste campo, informe **a quais pessoas o serviço é destinado**.



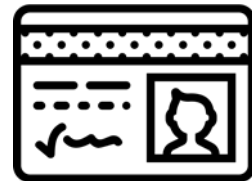
Exemplos:

- Qualquer pessoa;
- Pessoa com deficiência, dificuldade de locomoção ou comprometimento de mobilidade (permanente ou provisória), deficiência visual ou com autismo, condutoras ou passageiras de veículos automotores residentes no município de São Paulo;
- Pessoa jurídica que precise acessar áreas restritas do Portal da Prefeitura Municipal de São Paulo que solicitem Senha Web.

E) Requisitos, documentos e informações

Descreva os **requisitos, documentos e informações necessárias** no processo de solicitação do serviço. Os itens podem estar divididos entre:

- o que deve ser entregue (que ficará retido) no momento da solicitação;
- o que deve ser apenas apresentado;
- as informações que devem ser preenchidas para que o órgão responsável consiga prestar o serviço.



Exemplos:

- Documentos a serem entregues para solicitar o serviço:

“Documento de identificação oficial com foto - cópia simples – 1 via.”

- Documentos a serem apresentados para solicitar o serviço:

“Documento de identificação oficial com foto”.

“Em caso de cartão danificado - Cartão danificado”.

- Informações necessárias para solicitação:

“Para denúncia de problemas no embarque/desembarque é necessário fornecer o número da linha do ônibus, o sentido, o prefixo, a data, a hora e o local.”

F) Prazo máximo (para prestação do serviço)

Informe com o máximo de precisão possível o **tempo necessário para que o serviço seja inteiramente entregue**. Especifique o tempo em horas, dias úteis ou corridos, a depender da natureza do serviço.

O prazo também pode ser dividido conforme as **etapas** para a prestação do serviço, quando houver necessidade. Informe se o prazo for condicionado a uma ação prévia da pessoa solicitante.



Exemplos:

- Capinação em Guias e Sarjetas: “Prazo: **15 dias corridos**.”

• Inscrição de Pessoa Jurídica: “Com o Protocolo de Inscrição impresso, assinado pela(o) contribuinte, representante legal ou procurador(a) e apresentado no prazo de **60 dias corridos** e com os documentos relacionados apresentados corretamente, a inscrição é efetivada em **até 5 dias úteis**”.

G) Taxas ou preço público

Neste campo, descreva as **taxas referentes ao serviço**. Caso ele seja gratuito, indique a isenção.

Exemplos:

- “O serviço custa R\$ 600”.
- “Gratuito”.
- “É cobrada uma taxa de R\$ 113,18. A este valor são adicionadas despesas administrativas de autuação de processo com 3 folhas (R\$ 17,50) e o valor equivalente ao número de folhas adicionadas (R\$ 1,70 por folha).”



H) Canais para solicitar

Descreva os **canais nos quais é possível solicitar o serviço**. Separe os canais entre: eletrônico, presencial e telefônico.

Exemplos:

- Eletrônico (incluir o [link](#)):

- [Portal de Atendimento SP156 \(link direciona para o Portal SP156\)](#);

- [Portal Senha Web \(link direciona para o Portal Senha Web\)](#).



- Presencial (incluir endereço e horário de atendimento):

- Centro de Atendimento da Fazenda Municipal (CAF) - Praça do Patriarca, 69 - Centro - Atendimento de segunda a sexta-feira, das 9h às 17h ([link direciona para o mapa do Centro de Atendimento da Fazenda Municipal](#));

- Descomplica SP São Miguel - Rua Dona Ana Flora Pinheiro de Souza, 76 - Vila Jacuí - São Miguel Paulista - Atendimento de segunda a sexta-feira, das 8h às 17h ([link direciona para o mapa do Descomplica São Miguel](#));

- Praças de Atendimento das Subprefeituras ([link direciona para endereços das praças de atendimento das subprefeituras](#)).



- Telefônico:

Central Telefônica 156.



I) Principais etapas

Descreva as **etapas necessárias** que a(o) cidadã(o) deve realizar **para obter o serviço solicitado**. Se possível, inclua as etapas que **a solicitação percorre dentro dos órgãos da Prefeitura**. Enumere-as para facilitar o entendimento.



Exemplos:

- Serviços que demandam avaliação prévia da Prefeitura antes da execução:

“Poda ou remoção de árvores ou vegetação em parques – principais etapas:

- 1) O serviço é solicitado;
- 2) O DEPAVE 5 (Departamento de Parques e Áreas Verdes da Secretaria do Verde e Meio Ambiente) investiga o problema reportado e toma as providências necessárias para resolvê-lo;
- 3) O DEPAVE 5 informa a(o) munícipe as providências tomadas por meio do SP156.”

- Serviços por etapas que dependem de ação do cidadão:

“Empreenda fácil – Principais etapas:

- 1) Acessar a plataforma RLE - Sistema de Registro e Licenciamento de Empresas - ([link direciona para a plataforma RLE](#));
- 2) Realizar o cadastro inicial a partir do CPF da(o) interessada(o) ou através de certificado digital emitido em nome de pessoa física (e-CPF);
- 3) Solicitar a Análise de Viabilidade com o CPF utilizando o número do IPTU. A análise avalia se no local pretendido é permitido exercer a atividade desejada de acordo com a legislação vigente;

[...]”

Se o serviço possibilitar formas da(o) cidadã(o) acompanhá-lo, informe neste campo como esse acompanhamento pode ser feito.

Exemplo:

- Para serviços solicitados por meio do 156:

“[Acompanhe o andamento do protocolo por meio do Portal SP156](#) (Central Telefônica, aplicativo SP156, Portal SP156).”



J) Legislação

Quando houver, cite leis, decretos e portarias com o *hiperlink* que direcione ao local em que este normativo pode ser acessado. Em relação à legislação municipal, o *hiperlink* deve encaminhar preferencialmente para o Portal Legislação Municipal (legislacao.prefeitura.sp.gov.br).



Como sugestão, ordene por hierarquia de normas (Lei, decreto, portaria). Entre itens de mesma hierarquia, ordene dos mais novos para os mais antigos.

Exemplo:

- “[Lei Municipal nº 11.435/1993 - Artigo a 1º a 4º \(link direciona para portal externo\)](#) - Recolhimento de moveis e outros materiais domésticos”
- “[Decreto Municipal nº 46.958/2006 - Artigo a 1º a 4º \(link direciona para portal externo\)](#) - Limpeza pública no município de São Paulo”

K) Observações

Utilize este espaço para inserir **outras informações sobre o serviço quando necessário**.



Exemplo:

- “Caso o sistema de agendamento do Centro de Atendimento da Fazenda Municipal (CAF) informar que a data de nascimento está incorreta ou que o CPF é inexistente, isso significa que há inconsistência em relação aos dados da Receita Federal. Basta que o(a) usuário(a) faça os passos do serviço [Solicitação de Senha Web \(link direciona para o Portal Senha Web\)](#). Assim, após comparecer à Praça de Atendimento da Subprefeitura, o cadastro será regularizado e o(a) usuário(a) poderá agendar o atendimento no Centro de Atendimento da Fazenda Municipal (CAF). Consulte outras informações na [página da Senha Web \(link direciona para o Portal Senha Web\)](#).”

L) Órgão responsável

Neste campo, indique qual órgão é responsável pela prestação do serviço.

Exemplos:

- “Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social – SMADS”
- “Autoridade Municipal de Limpeza Urbana - AMLURB”



M) Manifestação sobre o serviço

Descreva como cidadãs(os) podem se manifestar sobre o serviço prestado, registrando:

- uma reclamação;
- uma denúncia;
- um elogio;
- uma sugestão.

Caso seu órgão não tenha uma forma exclusiva de registro dessa manifestação, ela pode ser encaminhada para a Ouvidoria Geral do Município (OGM). Nestes casos, mantenha a seguinte frase com *hiperlink* para cada uma das manifestações:

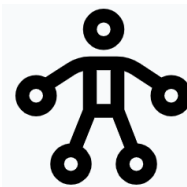
Exemplo:

- “Para registrar uma reclamação, denúncia, elogio ou sugestão sobre a prestação deste serviço, entre em contato com a *Ouvidoria Geral do Município (OGM)*:
 - [Fazer uma denúncia na Ouvidoria Geral do Município](#);
 - [Fazer um elogio na Ouvidoria Geral do Município](#);
 - [Fazer uma sugestão na Ouvidoria Geral do Município](#);
 - [Fazer uma reclamação na Ouvidoria Geral do Município](#).



FALANDO DE ACESSIBILIDADE DIGITAL

Uma questão importante no preenchimento dessas informações é a acessibilidade digital. A SMIT, a partir de conversa com a Secretaria Municipal da Pessoa com Deficiência (SMPED), adequou a forma de disponibilização dos *links* externos, para que a leitura de pessoas com deficiência visual a partir de programas especializados pudesse ser facilitada. Procure utilizar o mesmo formato de *hiperlink* que consta nos exemplos mencionados. Ele foi pensado de modo que o que está entre parênteses explique à pessoa que ela será direcionada a outro site, caso deseje clicar.



QUADRO 1 – ITENS DO PASSO A PASSO E SEUS RESPECTIVOS INCISOS

O quadro abaixo mostra onde os itens da Carta de Serviços tratados nesta orientação técnica podem ser localizados no decreto 58.426/2018.

Decreto 58.426/2018	Itens
Inciso I, § 1º Art. 30	<ul style="list-style-type: none">• Nome do serviço• O que é• Órgão responsável
Inciso II, § 1º Art. 30	<ul style="list-style-type: none">• Quando solicitar• Requisitos, documentos e informações• Taxas ou preço público• Canais para solicitar
Inciso III, § 1º Art. 30	<ul style="list-style-type: none">• Principais etapas
Inciso IV, § 1º Art. 30	<ul style="list-style-type: none">• Prazo máximo
Inciso VI, § 1º Art. 30	<ul style="list-style-type: none">• Manifestação sobre o serviço

O QUE FAZER DEPOIS DE PREENCHER ?



Após o preenchimento dos itens descritos até aqui, o órgão deverá hospedar em seu Portal o **Quadro Geral de Serviços Públicos**, que tem como função **listar todos os serviços prestados por aquele órgão**. O exemplo abaixo se refere a uma parte do Quadro Geral da Secretaria Municipal de Inovação e Tecnologia (SMIT), que pode ser conferido no portal da Secretaria, na Aba [“Encontre Serviços”](#) ([link direciona para portal externo](#)). Deve estar claro quais coordenadorias/setores da Secretaria correspondente executam os serviços listados, conforme reforça o exemplo:

Coordenadoria de Atendimento ao Cidadão e Modernização em Serviços Públicos - CASP

[Central 156 - Elogio \(link direciona para o Portal SP156\);](#)

[Central 156 - Reclamação \(link direciona para o Portal SP156\);](#)

[Central 156 - Sugestão \(link direciona para o Portal SP156\).](#)

[Corrigir cadastro no Portal SP156 \(link direciona para o portal SP156\)](#)

Descomplica SP

[Descomplica SP São Miguel Paulista - Elogio \(link direciona para o Portal SP156\);](#)

[Descomplica SP São Miguel Paulista – Reclamação \(link direciona para o Portal SP156\);](#)

[Descomplica SP São Miguel Paulista - Sugestão \(link direciona para o Portal SP156\).](#)

A Coordenadoria de Atendimento ao Cidadão e Modernização em Serviços Públicos (CASP) fornecerá o Quadro, com o respectivo *hiperlink* que relaciona o serviço listado à Carta de Serviços disponível no Portal SP156. **O órgão será responsável por hospedar e atualizar o Quadro Geral de Serviços Públicos em seu próprio site**, conforme diálogo com a Assessoria de Comunicação correspondente.

Essa conexão fortalece a Carta de Serviços como **meio padronizado e simples de acesso aos serviços prestados na esfera municipal**. Aqui, aplicamos o conceito de **“Governo único para cidadão único”**, reunindo todas as informações em um único canal eletrônico que pode ser acessado por outros Portais e canais de atendimento.



AVALIE ESTA ORIENTAÇÃO TÉCNICA!

Por este QR Code ou pelo link:

<https://forms.gle/LVptcCiT7BM3LncFA>