

CARTA de
SERVIÇOS
ao cidadão





Contextualização



Perfis e permissões



Cadastro de um serviço
(teoria e prática)



Jornada de atualização da
Carta de Serviços



CARTA de SERVIÇOS

ao cidadão



Administrador Setorial

responsável por disseminar as orientações, bem como promover a atualização constante dos serviços da instituição

Validador

responsável pela articulação no seu setor, validação, aprovação e publicação das informações registradas pelo Cadastrador, bem como a exclusão dos serviços que não forem mais ofertados pelo órgão

Cadastrador

responsável pelo cadastro e edição das informações relativas aos serviços, bem como a exclusão dos serviços que não forem mais ofertados pelo órgão

Auditor

responsável por auditar as informações cadastradas pelo órgão/entidade, podendo propor ajustes e solicitar revisões de serviços

	Cadastrador	Validador	Adm. Setorial
Cadastrar serviço	✓	✓	✓
Revisar serviço	✗	✓	✗
Publicar serviço	✗	✓	✓
Rejeitar serviço	✗	✓	✓
Arquivar/desarquivar serviço	✓	✓	✓
Cadastrar serviço itinerante	✗	✗	✓

CARTA de SERVIÇOS

ao cidadão

É SERVIÇO

- 1 O cidadão/sociedade precisa receber um produto ou consumir algo.
- 2 O serviço possui etapas padrões.
- 3 Compreende o processo completo, até o recebimento/consumo final.

PARA REFLETIR

- 1 O que o cidadão/sociedade espera receber ao consumir o serviço?
- 2 A instituição possui serviços semelhantes? Quais etapas são necessárias para consumi-lo?
- 3 A depender da situação, os documentos, requisitos ou etapas para prestar o serviço mudam?

NÃO É SERVIÇO

- 1 Uma área do órgão/entidade.
- 2 Um Programa.
- 3 Um sistema ou site.
- 4 Um evento.

CARTA de
SERVIÇOS
ao cidadão



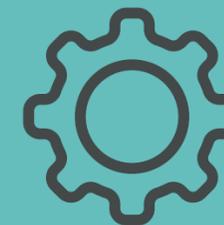
**Encontrar
rapidamente
o que procura**

01

02



**Entender
imediatamente
o que encontrou**



**Usar a
informação**

03

CARTA de SERVIÇOS

ao cidadão

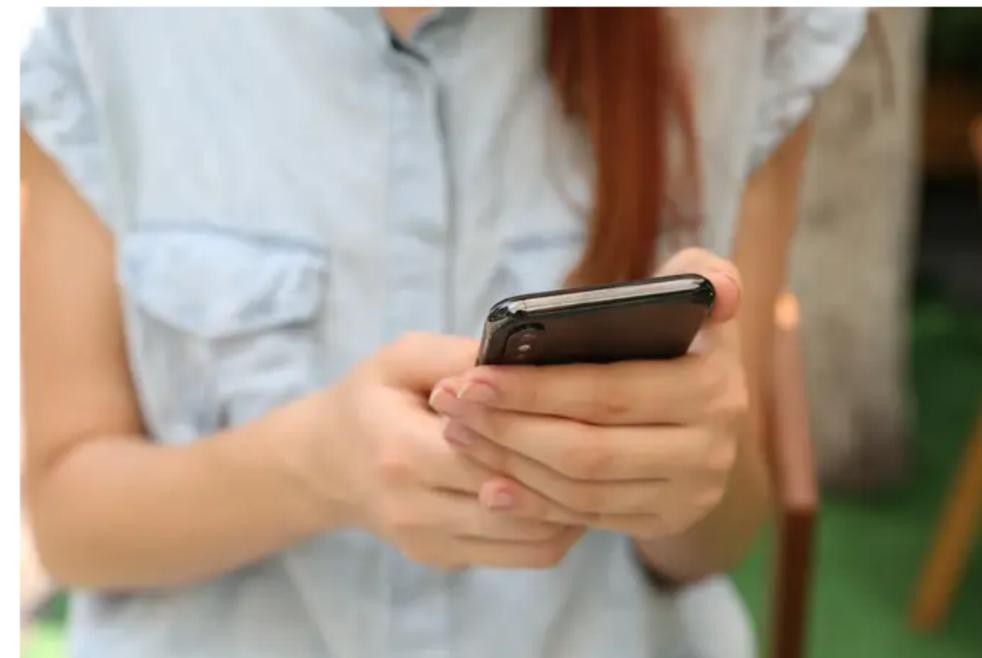
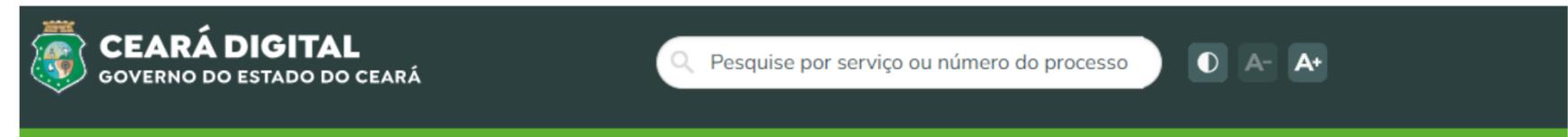
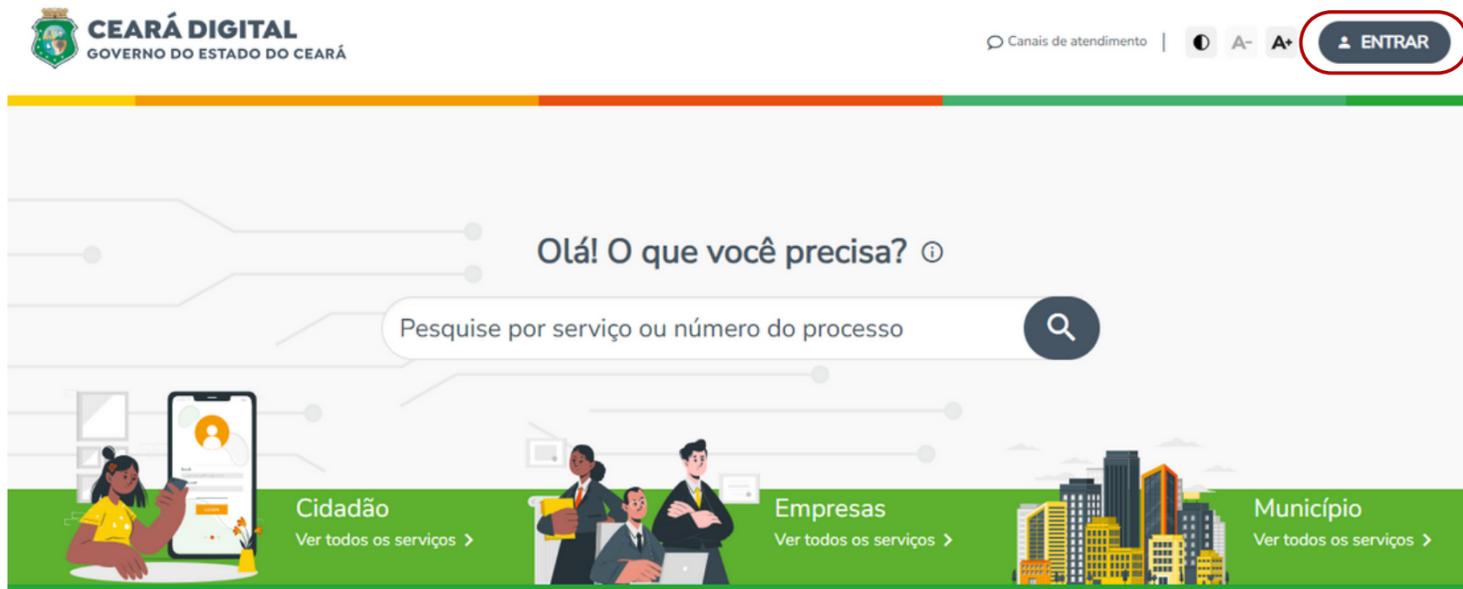
CADASTRANDO UM SERVIÇO

1 ACESSAR beta.cearadigital.ce.gov.br

2 LIMPAR O CACHE: **CTRL + SHIFT + R**

3 CLICAR EM “ENTRAR”

4 CLICAR EM “ACESSAR COM GUARDIÃO”



Acesse o Ceará Digital

[Entrar com o Acesso Cidadão](#)

[Entrar com o gov.br](#)

[Entrar com o Guardião](#)

[Não possui uma conta?](#)

[Criar uma conta no Acesso Cidadão](#)
[Criar uma conta no Gov.br](#)

CARTA de SERVIÇOS

ao cidadão

4 CLICAR NO SEU NOME E EM ADMINISTRAÇÃO

5 NO PAINEL, CLICAR EM SERVIÇOS E EM + NOVO SERVIÇO

CADASTRANDO UM SERVIÇO

Canais de atendimento | Camila Lima

- Comge/Cepro ADMINISTRADOR [alterar setor](#)
- Minha área
- Administração
- Favoritos
- Sair



Painel

Serviços

Categoria

Subcategoria

Serviços Itinerantes

Ocorrências

Relatórios

Avaliações

Administração

Serviços

Novo serviço

Filtros

Ordenar por

Ativos

Pendentes

Rascunhos

Rejeitados

Arquivados

Pesquise um serviço

Órgão/Entidade	Nome do serviço	Categoria	Subcategoria	
JUCEC	Validar documentos emitidos na junta comercial do estado do ceará (jucec).	Indústria, Comércio e Empreendedorismo	Empresas	
ADAGRI	Solicitar levantamento de detecção de pragas quarentenárias e de importância econômica para o estado do ceará Revisado	Agricultura, Pecuária, Pesca e Organização Agrária	Organização Agrária	



Nome do serviço

Insira o nome do serviço

ⓘ Campo obrigatório

Nome curto do serviço

Insira um nome curto para o serviço

ⓘ Campo obrigatório

NOME DO SERVIÇO (OBRIGATÓRIO)

- Primeiro contato que o cidadão terá com o serviço, é fundamental que o nome seja fácil de entender.
- Deve estar na visão de quem solicita, e não do órgão que prestará o serviço.

❌ Conceder benefício fiscal ✔ Solicitar benefício fiscal

- Sempre que possível, comece o nome do serviço com um verbo adequado para a ação que o cidadão realizará.

- Destaque o produto ou documento que será ofertado.
- Evite utilizar nomes muito longos e com sequência de substantivos abstratos.
- Evite jargões, termos técnicos e palavras estrangeiras.
- Evite o uso de siglas, utilize-as apenas quando a sigla for mais conhecida que o seu significado (Ex.: IPVA).

CARTA de SERVIÇOS ao cidadão

CADASTRANDO UM SERVIÇO



NOME CURTO DO SERVIÇO (OBRIGATÓRIO)

- O nome curto é visto em todas as buscas do sistema.
- O cidadão vê o nome completo do serviço apenas na página da descrição do serviço.

Exemplo:

Nome do serviço: **Emitir DAE de Pagamento de IPVA**

Nome curto: **Boleto de pagamento do IPVA**

Nome do serviço

Emitir DAE de Pagamento de IPVA

ACESSAR SERVIÇO

SERVIÇO DIGITAL

Última modificação: 12/01/2024

Compartilhe: | Imprima:

✓ **O que é?**
É a emissão de um Documento de Arrecadação Estadual (DAE) para pagamento do Imposto sobre a Propriedade de Veículos Automotores (IPVA).

✓ **Como solicitar?**

Online

- 1 Clicar no botão "Acessar serviço" no canto superior direito da tela
- 2 Informar placa e renavan ou chassi do veículo

Custo: Gratuito

Prazo para prestação do serviço: Imediato

Olá, Camila! O que você precisa? ⓘ

boleto IPVA

Boleto de Pagamento do IPVA

Nome curto

Serviços do órgão: SECRETARIA DA FAZENDA

Filtrar resultados

Sua pesquisa encontrou 89 Serviços

Boleto de Pagamento do IPVA SERVIÇO DIGITAL

É a emissão de um Documento de Arrecadação Estadual (DAE) para pagamento do Imposto sobre a Propriedade de Veículos Automotores (IPVA).

Nome curto



O QUE É O SERVIÇO? (OBRIGATÓRIO)

- Escreva, preferencialmente, frases curtas, em ordem direta e com apenas um parágrafo, com o máximo de objetividade e clareza.
- Utilize palavras simples e usuais, evitando, ao máximo, termos técnicos e jargões (jurídico, financeiro etc.).
- Se houver necessidade de escrever uma sigla, escreva-a por extenso.

ÓRGÃO/ENTIDADE RESPONSÁVEL (OBRIGATÓRIO)

Informe o nome do órgão/entidade responsável pela prestação do serviço.

UNIDADE PRESTADORA

Selecione a área responsável pela gestão/execução do serviço (coordenadorias, orientações de célula, diretorias ou equipamentos de saúde).

O que é o serviço?

Digite uma descrição sobre o serviço

i Campo obrigatório

Órgão responsável

Órgão responsável

i Campo obrigatório

Unidade prestadora **i**

Insira a coordenadoria/célula



CATEGORIA/SUBCATEGORIA (OBRIGATÓRIO)

Selecione em qual categoria o serviço se enquadra, de acordo com a política e a missão institucional (negócio) da instituição.

Caso queira utilizar alguma categoria que não esteja disponível para o órgão/entidade, enviar e-mail com a solicitação para cartadeservicos@seplag.ce.gov.br para que seja feita a vinculação.

INFORMAÇÕES IMPORTANTES (OPCIONAL)

Descreva informações relevantes que não se encaixam nos outros campos, mas são importantes/relevantes para que o cidadão consiga consumir o serviço.

REQUISITOS (OPCIONAL)

Se existir, informe requisitos obrigatórios que o cidadão precisa cumprir para poder consumir o serviço.

Categoria/Subcategoria

Campo obrigatório

Informações importantes (Opcional)

Requisitos (Opcional)

CARTA de SERVIÇOS ao cidadão

CADASTRANDO UM SERVIÇO



CATEGORIA/SUBCATEGORIA (OBRIGATÓRIO)

Selecione em qual categoria o serviço se enquadra, de acordo com a política e a missão institucional (negócio) da instituição.

Caso queira utilizar alguma categoria que não esteja disponível para o órgão/entidade, enviar e-mail com a solicitação para cartadeservicos@seplag.ce.gov.br para que seja feita a vinculação.

Categoria/Subcategoria

Escolha uma categoria e subcategoria

Campo obrigatório



Consulte a lista de categorias disponível no Formulário para descrição de um novo serviço

<https://acesse.one/cartadeservicosceara>



O serviço é digital? _____

Sim Não Parcialmente Digital

❗ Campo obrigatório

Selecione a forma de integração com o Ceará Digital

Não possui integração Abertura de processo corporativo no Suite Abertura de processo finalístico no Suite ❗ Serviço via API

URL de acesso ao serviço

Insira a URL de acesso ao serviço externo

NÃO POSSUI INTEGRAÇÃO

- Inserir a URL de onde o serviço é consumido.
- O link precisa estar completo, com “https://” no início.
- Sempre que possível utilizar o link final, onde o cidadão já conseguirá consumir o serviço.

Exemplo: Para realizar o agendamento para emissão da CIN no Vapt Vupt o link correto é “https://meuvaptvupt.com.br/agendamento” e não o “https://meuvaptvupt.com.br/”, pois, no segundo caso, o cidadão ainda teria que procurar pelo agendamento.



O serviço é digital?

Sim Não Parcialmente Digital

Selecione a forma de integração com o Ceará Digital

Não possui integração Abertura de processo corporativo no Suite ⓘ Abertura de processo finalístico no Suite ⓘ Serviço via API

Assunto do processo ⓘ

Digite para selecionar o assunto do processo

Documentos (Opcional)

Digite para selecionar os documentos de envio obrigatório para a abertura do processo

ABERTURA DE PROCESSO CORPORATIVO NO SUITE

Disponibiliza a abertura de processo no Suite, para o usuário externo, referente a um serviço comum a vários órgãos (ex.: solicitação de pagamento por um fornecedor). Nesse caso, quando o usuário estiver consumindo o serviço, ele deverá informar o órgão de destino da solicitação e o processo será enviado à unidade de Protocolo Central no Suite do órgão.

O cadastro de processo corporativo é **exclusivo da Seplag**, a criação desse tipo de serviço deve ser feita via e-mail cartadeservicos@seplag.ce.gov.br.

CARTA de SERVIÇOS ao cidadão

CADASTRANDO UM SERVIÇO



O serviço é digital?

Sim Não Parcialmente Digital

Selecione a forma de integração com o Ceará Digital

Não possui integração Abertura de processo corporativo no Suite ⓘ Abertura de processo finalístico no Suite ⓘ Serviço via API

Assunto do processo ⓘ

Digite para selecionar o assunto do processo

Documentos

Digite para selecionar os documentos de envio obrigatório para a abertura do processo

Unidade responsável

Digite para selecionar a unidade responsável para envio do processo

ABERTURA DE PROCESSO FINALÍSTICO NO SUITE

Disponibiliza a abertura de processo no Suite, para o usuário externo, referente a um serviço finalístico, ou seja, que é de competência exclusiva de um "órgão responsável" (ex.: Carteira de Identidade).



O serviço é digital?

- Sim Não Parcialmente Digital

Selecione a forma de integração com o Ceará Digital

- Não possui integração Abertura de processo corporativo no Suite ⓘ Abertura de processo finalístico no Suite ⓘ Serviço via API

SALVAR RASCUNHO

PRÓXIMO

SERVIÇO VIA API

Entrar em contato para verificarmos a possibilidade de integração.



Forma de acesso e acompanhamento

Online Presencial Telefônico E-mail

URL de acompanhamento

Insira a URL Usar URL de Serviço

! Campo obrigatório

+ Adicionar horário de funcionamento

Selecionar dias e horários

Atendimento 24h

Horário de abertura: 00:00

Horário de fechamento: 00:00

+ Adicionar horário

SALVAR

FORMA DE ACESSO E ACOMPANHAMENTO - ONLINE

- Informar o link (caso o atendimento seja digital).
- Caso na etapa anterior tenha sido informado que o serviço é digital, não possui integração e tenha “URL de acesso ao serviço”, é possível clicar no campo “Usar URL de Serviço” para que a informação seja trazida para essa seção.
- Ao informar o link, iniciar com “https://”;
- Se a opção “Online” for selecionado, o campo para inserção da URL se torna obrigatório.

ADICIONAR HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO (opcional)

Informar o horário de atendimento dessa forma de prestação do serviço. É possível personalizar os horários para os dias da semana.



Atenção para especificações de qualquer horário, tanto de início e término, bem como os intervalos.

Exemplo: 8h às 17h indica que o atendimento é contínuo, sem intervalo, e que se o(a) cidadão(ã) chegar às 16:59h será atendido.



Forma de acesso e acompanhamento

Online Presencial Telefônico E-mail

Presencial

URL

Insira a URL

Acompanhamento

Endereço

Campo obrigatório

+ Adicionar endereço

Endereço de acesso ao serviço

Digite um local

Endereço

Av. Ministro José Américo, S/N - Cambéba - Fortaleza - CE,
60824

Acompanhamento

+ Adicionar horário de funcionamento

FORMA DE ACESSO E ACOMPANHAMENTO - PRESENCIAL



- **URL:** É possível inserir nesse campo um link externo com a consolidação de vários endereços em que o serviço é prestado. A URL deve conter “https://” no início. Caso não possua URL, excluir o campo (🗑️). Se o campo não for excluído, o sistema solicitará o preenchimento.
- **Acompanhamento (opcional):** Marcar campo caso seja possível acompanhar o andamento do serviço pelo link informado.
- **Endereço:** Adicionar endereço (indicando Rua/AV, número, bairro, município). Caso não seja inserido endereço, apenas a URL, excluir o campo (🗑️). Se o campo não for excluído, o sistema solicitará o preenchimento.
- **Adicionar horário de funcionamento (opcional):** Informar o horário de atendimento para cada endereço inserido.
- É possível adicionar vários endereços com horários de atendimento diferentes.
- A ferramenta é integrada ao Google Maps, logo, a medida que o endereço for sendo digitado, a solução exibirá opções para que uma seja selecionada.



Forma de acesso e acompanhamento

Online Presencial Telefônico E-mail

^ Telefone

URL

Insira a URL

Telefones



Insira o número de telefone

Acompanhamento

Campo obrigatório

Adicionar horário de funcionamento

Adicionar outro telefone

FORMA DE ACESSO E ACOMPANHAMENTO - TELEFÔNICO



- **URL (opcional):** É possível inserir nesse campo um link externo com a consolidação de vários contatos telefônicos em que o serviço é prestado. A URL deve conter “https://” no início. Caso não possua URL, excluir o campo ().
- **Telefones (obrigatório):** Adicionar pelo menos um contato telefônico.
- **Adicionar horário de funcionamento (opcional):** Informar o horário de funcionamento para cada contato telefônico inserido.
- **Acompanhamento (opcional):** Marcar campo caso seja possível acompanhar o andamento do serviço pelo telefone informado.
- É possível adicionar vários contatos telefônicos com horários de funcionamento diferentes.



Forma de acesso e acompanhamento

Online Presencial Telefônico E-mail

^ E-mail



Insira o e-mail de acesso

Acompanhamento

+ Adicionar horário de funcionamento

FORMA DE ACESSO E ACOMPANHAMENTO - E-MAIL



- **E-mail:** Informar pelo menos um endereço e-mail a qual a solicitação do serviço deverá ser encaminhada.
- **Adicionar horário de funcionamento (opcional):** Informar o horário de funcionamento para cada e-mail inserido.
- **Acompanhamento (opcional):** Marcar campo caso seja possível acompanhar o andamento do serviço pelo e-mail informado.
- É possível adicionar vários endereços de e-mail com horários de funcionamento diferentes.



Prazo para a prestação do serviço

Imediato	▼	Observação (Opcional) - Ex: para prestação de forma digital	🗑️	
Variável	▼	Observação (Opcional) - Ex: para prestação de forma digital	🗑️	
Dias	▼	1	Observação (Opcional) - Ex: para prestação c	🗑️
Dias úteis	▼	1	Observação (Opcional) - Ex: para prestação c	🗑️
Meses	▼	1	Observação (Opcional) - Ex: para prestação c	🗑️

+ Adicionar prazo para a prestação do serviço



Prazo para prestação do serviço

- Imediato para solicitação online
- Variável para solicitação de outro Estado
- Até 1 dia para solicitação presencial
- Até 1 dia útil para solicitação por e-mail
- Até 1 mês

PRAZO PARA A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

Informe o prazo para a conclusão do serviço (recebimento do produto pelo cidadão). É possível adicionar 5 tipos de prazos:

- Imediato;
- Variável;
- Dias;
- Dias úteis;
- Meses.



É possível adicionar vários prazos distintos para o consumo do mesmo serviço e, para cada prazo, pode-se incluir uma observação. O sistema exibirá a informação em texto contínuo, caso seja necessário um hífen, deve ser inserido no campo de onservação. Caso possua, deverá ser informado os procedimentos para entrega do serviço ou de documentos em caráter de urgência.



O serviço é gratuito?

Sim Não

^ Custo do serviço

URL ✓	<input type="text" value="https://google.com"/>	Observação (Opcional) - Ex: para	
REAIS ✓	<input type="text" value="50,00"/>	para atendimento no interior	
REAIS ✓	<input type="text" value="10,00"/>	para atendimento em Fortaleza	
UFIRCE ✓	<input type="text" value="1,00"/>	Valor em real	<input type="text" value="5,75"/>
Observação (Opcional) - Ex: para prestação de forma digital			

+ Adicionar Custo do serviço



Custo

- Variável
- R\$ 50,00 para atendimento no interior
- R\$ 10,00 para atendimento em Fortaleza
- R\$ 5,75

É possível adicionar 3 tipos de valores:

- URL, para inserir um link externo com a consolidação dos valores cobrados para a prestação do serviço, sendo exibido com texto “Variável”;
- REAIS;
- UFIRCE, Unidade Fiscal de Referência do Estado do Ceará, com o valor final calculado automaticamente.

O SERVIÇO É GRATUITO?

- Informar se precisa fazer algum tipo de pagamento para obter o serviço, se for o caso, informar o(s) valor(es) e procedimentos de efetivação do pagamento.

- Mencionar os procedimentos para obtenção da isenção do pagamento, caso o serviço possua por meio de norma legal.
- Atentar para a exibição das informações em texto contínuo.



Público-alvo

Interno Externo

i Campo obrigatório

Quem pode solicitar?

Digite uma descrição sobre o serviço

i Campo obrigatório

PÚBLICO-ALVO (OBRIGATÓRIO)

Marque o tipo de público interessado no serviço:

- **Externo:** quando o serviço atende às demandas da sociedade em geral, compreendendo tanto pessoas físicas como jurídicas.
- **Interno:** quando o serviço atende às demandas de servidores(as) públicos(as) e de órgãos/entidades do Poder Executivo. Observar que, caso um órgão/entidade preste o serviço para outro órgão/entidade, por mais que a prestação desse serviço seja para uma instituição externa à sua, trata-se ainda de um serviço ofertado para a máquina pública, sendo, assim, considerado um serviço com público-alvo interno.

QUEM PODE SOLICITAR? (OBRIGATÓRIO)

Informar as pessoas, físicas ou jurídicas, que podem solicitar o serviço. Se necessário, informar também especificações de acordo com os requisitos do serviço. Exemplos:

- Carteira Nacional de Habilitação (CNH) – pessoas a partir de 18 anos de idade;
- Seguro-desemprego - trabalhadores formais demitidos sem justa causa.



Como solicitar?

Online Presencial Telefone E-mail

^ Online

Teste 1

+ Adicionar outro passo

COMO SOLICITAR?

Este campo tem como objetivo guiar o cidadão, de modo claro e objetivo, para que ele obtenha o serviço com facilidade. O texto deve ser estruturado como um “passo a passo”. Para isso, siga as instruções gerais a seguir:

- Utilize verbos no infinitivo (clicar, escolher, visualizar, gerar);
- Para serviços com etapas digitais (Online) e parcialmente digitais (online e presencial), entre no link do serviço e verifique se o passo a passo está claro e se conduz à entrega final. Caso contrário, complete o passo a passo no formulário de forma a suprir as informações faltantes no link ou promova a alteração do passo a passo digital.

Descreva o passo a passo do início até a entrega final. Se houver, por exemplo, um tempo de espera para a resposta e se esta for por e-mail, informe ao solicitante que fique atento e deixe claro que, após receber o e-mail, ele precisará fazer novo(s) procedimento(s), caso necessário.



Como solicitar?

Online Presencial Telefone E-mail

^ Online

Teste 1

+ Adicionar outro passo

^ Presencial

Passo 1

+ Adicionar outro passo

COMO SOLICITAR?

- No caso de Serviços parcialmente digitais: Descrever as partes presencial e digital na ordem em que ocorrem, respeitando o limite das orientações que já devem constar no link indicado para obtenção da parte digital. Finalize instruindo o cidadão a seguir as orientações do site.
- No caso de Serviços digitais: Descrever até o limite das orientações que já devem constar no link indicado para a obtenção do serviço. Finalizar com texto semelhante a: “Escolha a opção desejada e siga as orientações do site”.
- Importante explicar de que forma o cidadão receberá o serviço, principalmente quando se tratar de documento, se receberá de forma virtual, se precisa se dirigir ao local ou será enviado por correspondência.



O serviço é mapeado? _____

Sim Não

^ Upload do mapeamento _____

Selecionar documento

O SERVIÇO É MAPEADO? (OPCIONAL)

Informe-se se o serviço tem todas as suas etapas e procedimentos documentados e descritos.

Legislações relacionadas (Opcional) _____

Digite a legislação relacionada

+ Adicionar outra legislação

LEGISLAÇÕES RELACIONADAS (OPCIONAL)

Informar a legislação (Lei, Instrução Normativa, Portaria etc.) que diz respeito ao serviço descrito. Pode informar também um link onde as legislações estejam disponíveis



Dúvidas frequentes (Opcional)

+ Adicionar outra pergunta

Adicionar dúvida



Pergunta

Resposta

SALVAR

DÚVIDAS FREQUENTES (OPCIONAL)

Informar, se houver, perguntas e respostas sobre o serviço descrito, para ajudar o cidadão a consumir o serviço.



Serviços relacionadas (Opcional)

🔍 Serviço relacionado 1

+ Adicionar outro serviço

SERVIÇOS RELACIONADOS (OPCIONAL)

Informar, se houver, outros serviços que tenham relação direta com o serviço descrito.

Exemplo: Serviço: Solicitar 2a via da Carteira de Identidade

Serviços relacionados:

- Solicitar 1a via da Carteira de Identidade
- Registrar boletim de ocorrência de furto
- Registrar boletim de ocorrência de extravio de objetos e documentos pessoais



Palavras-chave ⓘ

ⓘ Campo obrigatório

VOLTAR

SALVAR

PALAVRAS-CHAVE (OBRIGATÓRIO)

Preencher com palavras-chaves relacionadas ao serviço para facilitar a busca do cidadão.

Utilizar também formas usuais e coloquiais referentes ao serviço cadastrado para facilitar na busca ao serviço.

A palavra-chave é adicionada por TAB.

< Validar documentos emitidos na Junta Comercial do Estado do Ceará (Jucec)

Editar

Ocorrência

Arquivar

SERVIÇO DIGITAL

Marcar como revisado



 Visualizar Serviço

 Histórico

 Ocorrência

CARTA de
SERVIÇOS
ao cidadão



JORNADA DE ATUALIZAÇÃO DA CARTA DE SERVIÇO

**Carta de
Serviços
atualizada**
Até junho/2024

**1. Atualização dos
Administradores
Setoriais e
levantamento dos
serviços mais
demandados**

Dezembro/2023 e
Janeiro/2024

**2. Apresentação da
Carta de Serviço
para os
Administradores
Setoriais**

Janeiro/2024

**3. Treinamento na
Carta de Serviços
para os
Administradores
Setoriais**

Março/2024

**4. Identificação e
treinamento dos
cadastradores e
validadores**

Março e abril /2024

**5. Realização
de oficinas para
atualização da
Carta de
Serviços**

Abril, maio e junho/2024

**6. Revisão de
100 serviços
priorizados**

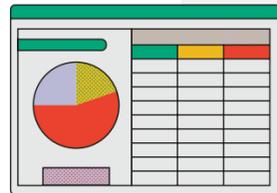
Abril e maio/2024

JORNADA DE ATUALIZAÇÃO DA CARTA DE SERVIÇOS

PLANO DE AÇÃO	STATUS	DEZ	JAN	FEV	MARÇO				ABRIL				MAIO				
					04-08	11-15	18-22	26-27	1-5	8-12	15-19	22-26	29-03	06-10	13-17	20-24	27-31
Responder planilha com informações sobre os serviços cadastrados	▼	■	■	■													
Solicitar acesso ao Portal Ceará Digital via SSA (Administrador Setorial)	▼			■													
Participar do treinamento no Portal Ceará Digital - Carta de Serviços	▼				■												
Identificar cadastradores e validadores por serviço e atualizar planilha	▼					■											
Providenciar acesso ao Portal Ceará Digital para a equipe	▼					■											
Repassar treinamento no Portal Ceará Digital - Carta de Serviços para cadastradores e validadores	▼						■										
Revisar serviços da Carta de Serivços do órgão/entidade	▼							■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
Atualizar status na planilha com informações sobre os serviços cadastrados	▼							■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
Atualizar 100 serviços priorizados pela Seplag (Comge e órgão/entidade)										■	■	■	■	■	■	■	■

LINK PARA ACESSAR A PLANILHA

<https://acesse.one/cartadeservicosceara>



FORMULÁRIO COM AS INFORMAÇÕES SOBRE OS SERVIÇOS CADASTRADOS

<https://acesse.one/formulariocartadeservicos>



PRIMEIRA REUNIÃO COM OS ADMINISTRADORES SETORIAIS

<https://acesse.one/primeirareuniaocartadeservicos>



FORMULÁRIO PARA DESCRIÇÃO DE UM NOVO SERVIÇO E PLANO DE AÇÃO

<https://acesse.one/cartadeservicosceara>



PORTAL CEARÁ DIGITAL

cearadigital.ce.gov.br e beta.cearadigital.ce.gov.br (ambiente de homologação)



CARTILHA - COMO USAR A LINGUAGEM SIMPLES

<https://encr.pw/linguagensimples>

CARTA de
SERVIÇOS
ao cidadão

Contatos

 (85) 3101.3881

 cartadeservicos@seplag.ce.gov.br

CARTA de
SERVIÇOS
do cidadão



**Carta de Serviços -
Administradores Setoriais**

Grupo do WhatsApp





CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO

SECRETARIA DO
PLANEJAMENTO E GESTÃO