

CARTA DE SERVIÇO DE OUVIDORIA

1. IDENTIFICAÇÃO

Órgão responsável: Imprensa Oficial de Sergipe - IOSE

Ouvidora Titular: Nadjane dos Santos

Site: <https://iose.se.gov.br>

2. JUSTIFICATIVA

A Carta de Serviços ao usuário é um instrumento previsto na Lei nº 13.460/2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos. Sua elaboração visa promover transparência, eficiência e controle social, apresentando de forma clara e acessível os serviços prestados pela Ouvidoria Estadual, os compromissos de atendimento e os canais de acesso disponíveis.

A inexistência ou desatualização desse documento dificulta o acesso dos cidadãos às informações sobre os serviços oferecidos, limitando o exercício da cidadania e a efetividade das políticas públicas. Assim, a elaboração da Carta de Serviços representa um avanço na comunicação institucional e no fortalecimento da cultura de integridade e transparência pública.

3. OBJETIVOS

3.1 Objetivo Geral

Elaborar e implementar a Carta de Serviços da Ouvidoria da Imprensa Oficial de Sergipe - IOSE, em conformidade com a legislação vigente, para informar à sociedade sobre os serviços oferecidos e os padrões de qualidade e prazos de atendimento.

3.2 Objetivos Específicos

- Mapear e descrever todos os serviços prestados por esta empresa pública.
- Definir os compromissos de qualidade, prazos e canais de atendimento.

- Garantir acessibilidade e linguagem cidadã no documento.
- Publicar a Carta de Serviços no portal institucional da IOSE e em formato impresso.
- Promover ações de divulgação e capacitação dos servidores sobre seu conteúdo.

4. PÚBLICO-ALVO

- Cidadãos usuários dos serviços públicos estaduais.
- Servidores e colaboradores do Governo do Estado de Sergipe.
- Demais órgãos e entidades do sistema de ouvidorias.
- Sociedade civil e órgãos de controle.

5. METODOLOGIA

O desenvolvimento do projeto seguirá as seguintes etapas:

- a. Diagnóstico: levantamento dos serviços, fluxos de atendimento e prazos.
- b. Oficinas internas: reuniões com as equipes técnicas e gestores para validação das informações.
- c. Elaboração da minuta: construção da primeira versão da Carta de Serviços, com linguagem acessível e padrão visual institucional.
- d. Consulta pública: recebimento de sugestões da sociedade e das unidades administrativas.
- e. Validação final e aprovação institucional.
- f. Publicação digital e impressa.
- g. Ações de divulgação e monitoramento da implementação.

6. CRONOGRAMA

Etapa	Período	Responsável
Levantamento de informações	Mês 1	Equipe técnica
Elaboração de minuta	Mês 2	Ouvidoria
Validação e consulta pública	Mês 3	Ouvidoria/ Assessoria Jurídica
Aprovação e publicação	Mês 4	Secretaria/ Comunicação
Divulgação e capacitação	Mês 5	Ouvidoria / Comunicação
Monitoramento	Contínuo	Ouvidoria

7. RECURSOS NECESSÁRIOS

- Recursos humanos: equipe da Ouvidoria e apoio técnico da comunicação institucional.
- Recursos materiais: materiais gráficos, plataforma digital, serviços de design e impressão.
- Recursos financeiros: orçamento estimado para produção e divulgação (se houver).

8. RESULTADOS ESPERADOS

- Publicação e ampla divulgação da Carta de Serviços da Ouvidoria da IOSE.
- Maior transparência na relação com o cidadão.
- Redução de demandas repetitivas e melhoria no atendimento.
- Fortalecimento da imagem institucional da Ouvidoria como canal legítimo de escuta e cidadania.

9. INDICADORES DE AVALIAÇÃO

- Percentual de serviços mapeados e descritos na Carta.
- Número de acessos à Carta digital no portal.
- Grau de satisfação dos usuários (pesquisa).
- Participação das áreas internas no processo de elaboração.

10. RELATÓRIO DE MANIFESTAÇÃO DA OUVIDORIA DA IOSE

Durante o período analisado (2023 – 2025), a ouvidoria setorial registrou um número reduzido de manifestações no sistema oficial de ouvidoria. Tal cenário pode ser atribuído a alguns fatores institucionais e operacionais, como por exemplo:

Perfil do público atendido: A empresa pública possui público restrito, com atendimento predominantemente interno ou técnico, o que naturalmente gera menor demanda de manifestações espontâneas de cidadãos.

Efetividade dos canais diretos de atendimento: Muitos questionamentos e solicitações são solucionados de forma imediata pelos canais primários (como atendimento presencial, telefônico, e-mail institucional e whatsapp), sem necessidade de registro formal no sistema de ouvidoria.

Baixo índice de conflito ou reclamações: A natureza das atividades desenvolvidas pela IOSE, é mais técnica e de apoio à administração pública, o que tende a gerar menos demandas relacionadas à insatisfação de usuários externos.

Ações preventivas e resolutivas: A atuação proativa dos gestores e de ouvidoria na resolução interna de problemas pode ter reduzido a necessidade de formalização de manifestações.

Apesar do baixo quantitativo de atendimentos, a ouvidoria setorial - IOSE, manteve-se atuante no acompanhamento das manifestações recebidos, na orientação dos usuários e no fortalecimento da cultura de escuta e transparência dentro desta empresa pública, junto ao sistema SE-OUV. Quantidade de registro não totalizando (30) trinta manifestações nesse período analisado. Onde a maioria não sabem qual o tema da sua manifestação, sempre incluindo o campo “outros”.

Diante de todo o exposto, ressalto que o baixo número de manifestações registradas decorre, principalmente, do perfil técnico da IMPRENSA OFICIAL DE SERGIPE – IOSE, e da eficiência dos canais de atendimento interno, que solucionam demandas antes que se convertam em registros formais na ouvidoria. O cenário também reflete o amadurecimento gradual da cultura de participação e transparência no âmbito institucional.

11. LISTAGEM DE SERVIÇOS DA IOSE

Nossa intenção é incluir alguns campos no Sistema SE-OUV, que definiremos um tema, ou um subtema padronizado, que se integre à estrutura de assuntos usada nas manifestações (reclamação, solicitação, denúncia, elogio, etc).

Incluimos ideias práticas e bem formuladas para o “ campo / tema” com explicações sobre cada uma.

TEMA principal

1. Diário Oficial do Estado de Sergipe – tema institucional que identifica o órgão ou serviço principal da manifestação.

SUBTEMAS possíveis

1. Publicações Oficiais - dúvidas sobre publicações de atos, portarias, editais e comunicados.
2. Prazos e Procedimentos de Publicação – tempo médio, protocolo, envio e conferência de documentos.
3. Acesso Digital e Consulta – dificuldade de acesso à versão eletrônica do Diário ou busca por edições anteriores.
4. Erros ou Retificações – perdidos de correção de publicações.
5. Cobrança e Pagamento de Publicações – valores, emissão de boletos e notas fiscais.
6. Digitalização de Edições antigas – jornal impresso junto ao Setor Hemeroteca, consultas e acervo históricos.
7. Aplicativo Diário Oficial IOS e ANDROID – falhas técnicas, atualização ou funcionamento do app.

EXEMPLO :

Campo:	Exemplo de preenchimento
Assunto/Tema:	Serviços Públicos
Subtema :	Diário Oficial do Estado de Sergipe
Detalhamento/Descrição :	Publicações, acesso erros de edição, aplicativos, cobrança, acervo histórico

Campo:	Exemplo de preenchimento
Assunto/Tema:	Tecnologia da Informação
Subtema :	Certificado Digital
Detalhamento/Descrição :	Suporte, renovação, revogação, documentos necessários, quanto custa, compatibilidade

Campo:	Exemplo de preenchimento
Assunto/Tema:	Serviços ao Cidadão / ou / Cultura e Educação
Subtema :	Editora EDISE
Detalhamento/Descrição :	Publicação de livros, edição de livros, e-books, e-commerce

Considerando que o Diário Oficial do Estado de Sergipe é um serviço público essencial de comunicação institucional, com demandas específicas dos cidadãos e dos órgãos públicos, propõe-se a inclusão do “campo “ Diário Oficial do Estado”, “Certificação Digital” e “Editora Edise” no Sistema SE-OUV, a fim de permitir o correto enquadramento e monitoramento das manifestações relacionadas às publicações oficiais, consultas e serviços correlatos.

12. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A elaboração da Carta de Serviços da Ouvidoria IOSE é uma ação estratégica de gestão pública voltada ao fortalecimento da transparência e ao aprimoramento dos serviços ofertados ao cidadão. Este projeto contribui diretamente para o cumprimento da Lei nº 13.460/2017 e reforça o compromisso do Estado de Sergipe com a boa governança, a accountability e a cidadania ativa.

Aracaju/SE 10 de Novembro de 2025.

NADJANE DOS SANTOS

Ouvidora Titular IOSE