

**INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO
TOCANTINS
CAMPUS PALMAS
CURSO SUPERIOR DE TECNOLOGIA EM GESTÃO PÚBLICA**

PABLO DA SILVA DE LIRA

**A LEI 13.460/2017 E SUA REPERCUSSÃO ATRAVÉS DA CARTA DE
SERVIÇOS AO USUÁRIO CIDADÃO NO ESTADO DO TOCANTINS**

PABLO DA SILVA LIRA

**A LEI 13.460/2017 E SUA REPERCUSSÃO ATRAVÉS DA CARTA DE
SERVIÇOS AO USUÁRIO CIDADÃO NO ESTADO DO TOCANTINS**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado à
Coordenação do Curso **Superior de Tecnologia
em Gestão Pública** da Unidade de Palmas - TO,
do Instituto Federal do Tocantins, como exigência
à obtenção do título de Tecnólogo em Gestão
Pública.

Orientador: Madson Teles de Souza

**PALMAS - TO
2023**

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)
Bibliotecas do Instituto Federal do Tocantins

L768l Lira, Pablo da Silva
A LEI 13.460/2017 E SUA REPERCUSSÃO ATRAVÉS DA
CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO CIDADÃO NO ESTADO DO
TOCANTINS / Pablo da Silva Lira. – Palmas, TO, 2023.
60 p.

Trabalho de Conclusão de Curso (Tecnólogo em Gestão Pública)
– Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Tocantins,
Campus Palmas, Palmas, TO, 2023.

Orientador: Esp. Madson Teles de Souza

1. Transparência. 2. CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO. 3.
LEI N.º 13.460/2017. I. Teles de Souza, Madson. II. Título.

CDD 350

A reprodução total ou parcial, de qualquer forma ou por qualquer meio, deste documento é autorizada para fins de estudo e pesquisa, desde que citada a fonte.

Elaborado pelo sistema de geração automática de ficha catalográfica do IFTO com os dados fornecidos pelo(a) autor(a).

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado à
Coordenação do Curso **Superior de Tecnologia
em Gestão Pública** da Unidade de Palmas - TO,
do Instituto Federal do Tocantins, como exigência
à obtenção do título de Tecnólogo em Gestão
Pública.

Aprovado em: 11/12/2023

BANCA EXAMINADORA

Profº Especialista Madson Teles de Souza
Orientador

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia - Campus Palmas

Profª Mestra Ana Carolina Nogueira Falcão
Membro da Banca Examinadora

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia - Campus Palmas

Profº Mestre Luiz Antonio Lopes Toledo
Membro da Banca Examinadora

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia - Campus Palmas

AGRADECIMENTOS

Quero dedicar estas palavras de gratidão a todos que desempenharam papéis cruciais na jornada que culminou na conclusão deste trabalho de conclusão de curso (TCC). Cada um de vocês teve um impacto significativo, e expressar minha gratidão é essencial. Primeiramente, agradeço a Deus por sua orientação ao longo deste percurso acadêmico. Nas adversidades, sua graça foi a luz que me impulsionou. À minha família, meu porto seguro, agradeço do fundo do coração. Cada palavra de incentivo, paciência e compreensão de vocês foi como um alicerce que sustentou esta conquista. À minha amada esposa, você foi meu pilar constante. Seu amor, compreensão e apoio foram a força que me impulsionou nos momentos desafiadores. Obrigado por ser minha companheira nessa jornada. Ao meu orientador, Madson Teles de Souza, minha gratidão por sua orientação dedicada. Suas palavras sábias e paciência foram fundamentais para meu crescimento como estudante e pesquisador. À banca examinadora, Ana Carolina Nogueira Falcão e Luiz Antonio Lopes Toledo, agradeço pelas avaliações cuidadosas e pelos valiosos visões que enriqueceram este trabalho. Ao Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia - Campus Palmas, meu agradecimento por proporcionar um ambiente acadêmico estimulante, que contribuiu para o meu desenvolvimento.

Cada um de vocês desempenhou um papel vital nesta jornada, e esta conquista é uma celebração do apoio e colaboração que recebi. Estou verdadeiramente grato por compartilhar este caminho com pessoas tão especiais.

Que este trabalho não seja apenas um testemunho do meu esforço, mas também uma expressão de gratidão a todos que tornaram este sonho uma realidade.

RESUMO

O trabalho destaca a importância da administração pública no progresso nacional, enfocando sua relevância na vida dos cidadãos. Enfatiza a necessidade de eficiência na gestão pública e destaca a Carta de Serviço ao Usuário, instituída pela Lei N.º 13.460/2017, como um mecanismo tangível para garantir a qualidade dos serviços estatais. A pesquisa concentra-se no estado do Tocantins, avaliando o cumprimento da obrigação de elaborar Cartas de Serviço ao Usuário, mapeando cláusulas legais, examinando a aplicação prática e identificando desafios. Os objetivos incluem analisar a implementação das Cartas pelo poder executivo tocantinense, avaliando transparência e conformidade. Destaca-se o papel crucial da Controladoria-Geral do Estado na regulamentação, com o Guia Metodológico estabelecendo critérios essenciais. A metodologia adotada é descritiva e analítica, envolvendo análise documental e observação direta dos sites. A população estudada abrange todas as instituições públicas vinculadas ao poder executivo do Tocantins, conforme definido pela Lei n.º 3.421/2019, totalizando 47 organizações. Os dados coletados, ocorreram em duas etapas, identificando as instituições públicas através da Lei n.º 3.421/2019 e visitando os sites para verificar a presença e acessibilidade das Cartas de Serviços ao Usuário. A análise, qualitativa e quantitativa, avalia a conformidade com os requisitos legais. Os resultados esperados visam contribuir para uma administração pública mais responsável, promovendo transparência, eficiência e atendimento de qualidade. A conclusão destaca a relevância da pesquisa para o aprimoramento dos serviços públicos no Tocantins, enfatizando o impacto positivo da implementação eficaz das Cartas de Serviços ao Usuário.

Palavras-chave: Administração Pública. Carta de Serviço ao Usuário. Lei Federal n.º 13.460/2017. Eficiência na Gestão Pública. Transparência. Lei Estadual n.º 3.421/2019.

ABSTRACT

The work underscores the pivotal role of public administration in national progress, emphasizing its impact on citizens' lives. It highlights the imperative of efficiency in public management and underscores the User Service Charter, established by Law No. 13,460/2017, as a tangible mechanism ensuring the quality of government services. Focused on Tocantins, the research assesses compliance with the obligation to create User Service Charters, mapping legal clauses, scrutinizing practical application, and identifying challenges. Objectives include analyzing executive branch implementation, evaluating transparency, and ensuring compliance. The State Comptroller-General's crucial role in regulation is stressed, guided by the Methodological Guide's essential criteria. Using a descriptive and analytical methodology involving document analysis and website observation, the study encompasses all executive branch-linked public institutions in Tocantins, totaling 47 organizations. Results aim to foster a more responsible public administration, promoting transparency, efficiency, and quality service, with the conclusion underscoring the research's relevance for enhancing public services in Tocantins through the effective implementation of User Service Charters.

Keywords: Public Administration. User Service Charter. Federal Law No. 13,460/2017. Efficiency in Public Management. Transparency. State Law No. 3,421/2019.

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 - Quantidade de Órgãos/entidades que publicaram suas Cartas de Serviço ao Usuário e taxa de conformidade.	36
Quadro 2 - Relação de órgãos/entidades que cumpriram com o requisito de clareza e precisão em relação a cada serviço prestado.	37
Quadro 3 - quantidade de órgãos/entidades que publicaram suas cartas de serviço ao usuário no portal de serviços do Estado do Tocantins e taxa de conformidade.....	41
Quadro 4 - relação de instituições que cumpriram com mais de 100% dos requisitos de clareza e precisão em relação a cada serviço prestado.....	43
Quadro 5 - relação da conformidade dos serviços que publicados no portal de serviços do Estado do Tocantins em relação ao cumprimento do requisito de compromisso e padrão de qualidade do atendimento relativo.....	45
Quadro 6 - Relação das instituições que cumpriram com mais de 100% dos requisitos de clareza e precisão em relação a cada serviço prestado que foram publicados no portal de serviços do Estado.....	48

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 - Relação de órgãos/entidades que cumpriram com o requisito de clareza e precisão em relação a cada serviço prestado.....	39
Gráfico 2 - Relação dos serviços informados que cumpriram com o requisito de clareza e precisão em relação a cada serviço prestado em porcentagem.....	40
Gráfico 3 - Relação dos serviços informados que cumpriram com o requisito de clareza e precisão em relação a cada serviço prestado.....	42
Gráfico 4 - Relação perceptual dos serviços informados que cumpriram com o requisito de clareza e precisão em relação a cada serviço prestado.....	42
Gráfico 5. Relação de instituições que cumpriram com mais de 100% dos requisitos de clareza e precisão em relação a cada serviço prestado.....	43
Gráfico 6 - Relação da conformidade dos serviços que publicados no portal de serviços do Estado do Tocantins em relação ao cumprimento do requisito de compromisso e padrão de qualidade do atendimento relativo.....	46
Gráfico 7 - Relação percentual da conformidade dos serviços que publicados no portal de serviços do Estado do Tocantins em relação ao cumprimento do requisito de compromisso e padrão de qualidade do atendimento relativo.....	47
Gráfico 8 - Relação das instituições que cumpriram com mais de 100% dos requisitos de clareza e precisão em relação a cada serviço prestado que foram publicados no portal de serviços do Estado.....	49

LISTA DE IMAGENS

Imagem 1 - Serviço descrito na Carta de Serviços ao Usuário da Adapec e publicado no portal eletrônico da própria organização.....	29
Imagem 2 - Serviço descrito na Carta de Serviços ao Usuário da Adapec publicada no Portal de Serviços do Estado do Tocantins.....	30

LISTA DE SIGLAS

ADAPEC - Agência de Defesa Agropecuária do Estado do Tocantins
AEM - Agência de Metrologia, Avaliação da Conformidade, Inovação e Tecnologia do Estado do Tocantins
AGETO - Agência de Transportes, Obras e Infraestrutura
AGETO - Agência Tocantinense de Regulação, Controle e Fiscalização de Serviços Públicos
ATS - Agência Tocantinense de Saneamento
ATI - Agência de Tecnologia da Informação
CCI - Casa Civil
CCM - Casa Militar
CBMTO - Corpo de Bombeiros Militar do Estado do Tocantins
CGE - Controladoria-Geral do Estado
DE - Decreto
DETRAN - Departamento Estadual de Trânsito
FAPT - Fundação de Amparo à Pesquisa do Estado do Tocantins
FOMENTO - Agência de Fomento do Estado do Tocantins S.A.
IGEPREV - Instituto de Gestão Previdenciária do Estado do Tocantins
ITERTINS - Instituto de Terras do Estado do Tocantins
JUCETINS - Junta Comercial do Estado do Tocantins
LEI N.º - Lei número
MINERATINS - Companhia de Mineração do Tocantins
NATURATINS - Instituto Natureza do Tocantins
PMTO - Polícia Militar do Estado do Tocantins
PGE - Procuradoria-Geral do Estado
RURALTINS - Instituto de Desenvolvimento Rural do Estado do Tocantins
SECULT - Secretaria da Cultura
SEAGRO - Secretaria da Agricultura e Pecuária
SECIM - Secretaria da Indústria, Comércio e Serviços
SECIHID - Secretaria das Cidades, Habitação e Desenvolvimento Urbano
SECITEC - Secretaria da Ciência, Tecnologia e Inovação
SECOM - Secretaria da Comunicação

SECTI - Secretaria da Cultura e do Turismo

SEDUC - Secretaria da Educação

SEDENS - Secretaria do Desenvolvimento Econômico e da Inovação

SEDEN - Secretaria do Desenvolvimento Energético e dos Recursos Naturais

SEDUC - Secretaria da Educação

SEEJUV - Secretaria da Educação, Juventude e Esportes

SEFAZ - Secretaria da Fazenda

SEPLAN - Secretaria do Planejamento e Orçamento

SEPROT - Secretaria do Desenvolvimento Rural e Agricultura Familiar

SESAU - Secretaria da Saúde

SESMU - Secretaria do Desenvolvimento Social e Habitação

SESPOD - Secretaria da Segurança Pública e da Defesa Social

SETAS - Secretaria do Trabalho e Desenvolvimento Social

SETUR - Secretaria do Turismo

TOCANTINSGÁS - Companhia de Gás do Tocantins

TOCANTINS PARCERIAS - Secretaria de Parcerias e Investimentos

UNITINS - Universidade Estadual do Tocantins

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	15
2 OBJETIVOS	16
2.1 Objetivo geral	16
2.2 Objetivos específicos	16
3 REFERENCIAL TEÓRICO	17
3.1 Legislação	20
3.2 História dos Modelos Administração Pública no Brasil	22
3.2.1 História do Tocantins	23
3.3 Estudos Voltados para Implementação da Carta de Serviços ao Usuário	24
3.3.1 Carta de Serviços: Um Estudo de Caso de sua Aplicação na Polícia Rodoviária Federal	24
3.3.2 Implementação e análise da Carta de Serviços ao Cidadão em organizações ligadas à Marinha do Brasil	25
3.3.3 Implementação da Carta de Serviços ao Cidadão em Pato Branco, PR	27
3.4 Metodologia de Avaliação da presença e acessibilidade das Cartas de Serviços ao Usuário no site de cada instituição pública estudada	28
3.5 Exemplo de Carta de Serviços ao Usuário Publicada no Portal Eletrônico de uma Instituição Pública e de uma publicada no Portal de Serviços do Estado do Tocantins	28
4 METODOLOGIA	30
4.1 Delineamento da Pesquisa	30
4.2 População e Amostra	31
4.3 Coleta de Dados	33
4.4 Análise dos Dados	33
5 ANÁLISE DOS RESULTADOS	33
5.1 Caracterização	33
5.1.1 Requisitos da Lei Federal n.º 13.460/2017	34

5.1.2 Distinção entre Administração Direta e Indireta pela Lei estadual n.º 3.421/2019.	35
5.2 Presença no Sítio Eletrônico e Portal de Serviços.	35
5.3 Análise da Conformidade com os Requisitos Legais.....	35
5.3.1 Clareza e Precisão em Relação a Cada Serviço Prestado.	36
5.3.2 Compromissos e Padrões de Qualidade do Atendimento Relativos.....	45
6 CONCLUSÃO.	50
6.1 Limitações do Estudo.	50
6.2 Sugestões para Futuras Pesquisas.	51
6.3 Recomendações.	51
6.4 Considerações Finais.....	53
REFERÊNCIAS	55
APÊNDICES	59
Apêndice A - Tabela - Administração Direta.....	59
Apêndice B - Tabela - Administração Indireta.....	60

1 INTRODUÇÃO

Guimarães (2010) enfatiza que "o progresso e o desenvolvimento de uma nação estão intrinsecamente ligados à eficácia da administração pública". Nesse contexto, a administração pública se destaca como um pilar fundamental que molda diretamente a vida dos cidadãos de um país. Suas políticas, serviços essenciais e governança eficaz estão todos entrelaçados com a administração pública, determinando se a interação entre o Estado e os cidadãos é positiva ou negativa.

Segundo Araújo (2014), a administração pública visa desenvolver uma cultura gerencial nas organizações enfatizando o resultado, gerenciando de modo efetivo e eficiente. Este cenário transforma o cidadão em uma peça essencial para o setor público, já que é o principal beneficiário dos serviços prestados pelo Estado.

Nunes Junior (2019, p. 18), diz que para garantir a prestação de um serviço público de qualidade, é essencial que os cidadãos estejam cientes da maneira como o serviço é oferecido, dos prazos de atendimento e de outros requisitos relevantes

Neste contexto, a necessidade de um mecanismo que assegure a qualidade e a uniformidade na entrega de serviços públicos torna-se imperativa. A Carta de Serviço ao Usuário instituída pela Lei N.º 13.460/2017, em seu Art. 7º, surge como resposta a essa demanda, sendo não apenas um documento formal, mas um compromisso tangível feito pelo Estado aos seus cidadãos. Estas cartas não apenas regulamentam os serviços públicos, mas também oferecem aos cidadãos uma maneira participativa de garantir que o Estado cumpra suas promessas.

Neste estudo, a atenção está concentrada na região do Tocantins, investigando se o estado está cumprindo com sua obrigação legal de elaborar Cartas de Serviço ao Usuário e se estas estão conforme os requisitos mínimos estabelecidos em lei. Em meio à crescente complexidade dos serviços públicos e às expectativas cada vez maiores dos cidadãos, a análise cuidadosa desses documentos é essencial para avaliar a responsabilidade do Estado para com seus usuários.

Este trabalho não apenas busca mapear as cláusulas legais e regulamentares relacionadas à elaboração das Cartas de Serviço ao Usuário no estado do Tocantins, mas também se propõe a examinar a aplicação prática dessas normativas. A pesquisa se concentrará em documentos oficiais, comunicados do governo e outros recursos pertinentes para determinar se o estado está aderindo aos princípios fundamentais delineados nas leis vigentes, identificando desafios, lacunas e áreas de melhoria.

Ao abordar essa questão com uma abordagem crítica e analítica, este estudo visa oferecer uma visão aprofundada sobre o cumprimento das obrigações legais pelo estado do Tocantins em relação às Cartas de Serviço ao Usuário. Através dessa análise, espera-se contribuir para uma compreensão mais clara sobre a efetividade da regulamentação existente e, por conseguinte, para o aprimoramento contínuo das práticas administrativas, garantindo assim uma administração pública mais responsável e alinhada com as expectativas dos cidadãos.

2 OBJETIVOS

2.1 Objetivo Geral

Analisar a implementação das Cartas de Serviços ao Usuário, conforme estabelecido na Lei n.º 13.460/2017, pelas instituições públicas vinculadas ao poder executivo do Estado do Tocantins. O estudo visa avaliar a transparência, conformidade e eficácia dessas cartas, contribuindo para uma compreensão detalhada do compromisso do estado na prestação dos serviços públicos oferecidos aos seus cidadãos.

2.2 Objetivos Específicos

- Avaliar a presença e acessibilidade das Cartas de Serviços ao Usuário no site de cada instituição pública vinculada ao poder executivo do Estado do Tocantins, conforme estabelecido pela Lei n.º 13.460/2017.

- Investigar em detalhes se as instituições públicas pesquisadas estão cumprindo os requisitos específicos estabelecidos no Art. 07 da Lei n.º 13.460/2017 em suas Cartas de Serviços ao Usuário.
- Identificar as instituições que estão conforme o Art. 07 e aquelas que não atenderam aos requisitos estabelecidos.
- Apresentar os resultados da análise de conformidade e do cumprimento do Art. 07 para cada organização, destacando pontos fortes e áreas de melhoria.

3 REFERENCIAL TEÓRICO

A transparência e a prestação de contas no setor público são temas cruciais para a eficiência e a confiança nas instituições governamentais. Isso nítido quando a Constituição de 1988 do Brasil, assegura o direito à informação, previsto no artigo 5º, inciso XXXIII, garantindo aos cidadãos o acesso a informações sobre a gestão do país.

O artigo 37, da Constituição de 88, estabelece os princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência na administração pública, criando uma base sólida para a transparência e a prestação de contas no setor público brasileiro, atribuindo uma obrigação para administração pública de sempre buscar por ferramentas e estratégias que auxiliam no cumprimento dos princípios que a regem.

Na busca por ferramentas que auxiliassem o governo a cumprir os princípios da Lei Maior, surgiu a Lei N.º 13.460/2017, que estabelece diretrizes específicas para a prestação de serviços públicos, incluindo a criação e divulgação das Cartas de Serviços ao Usuário. Essa Carta representa um compromisso das instituições públicas em fornecer informações claras e acessíveis aos cidadãos, promovendo a transparência e permitindo a avaliação da qualidade dos serviços oferecidos.

De acordo com Reis et al. (2023), a Carta de Serviços Públicos emerge como uma ferramenta robusta no contexto da gestão pública, destinada a suprir as necessidades de informação de qualquer usuário interessado em

utilizar um serviço público. Essa carta desempenha um papel crucial ao orientar o público sobre como acessar os serviços oferecidos por uma instituição pública específica, com o objetivo primordial de aprimorar não apenas a qualidade, mas também a eficiência e a eficácia tanto dos serviços prestados quanto da gestão pública ao todo.

Nesse contexto, a Lei N.º 13.460/2017 se destaca como um marco significativo. Estabelecendo diretrizes específicas para a prestação de serviços públicos, essa legislação não apenas definiu padrões mais elevados para a qualidade dos serviços, mas também introduziu a criação e divulgação das Cartas de Serviços ao Usuário. Estas cartas não são apenas documentos informativos; são um compromisso tangível das instituições públicas em fornecer informações claras e acessíveis aos cidadãos.

Essa transparência promovida pelas Cartas de Serviços ao Usuário não apenas empodera os cidadãos com conhecimento sobre seus direitos e responsabilidades ao utilizar os serviços públicos, mas também possibilita uma avaliação precisa da qualidade desses serviços. Ao permitir que os cidadãos compreendam os procedimentos, prazos, documentos necessários e formas de acesso aos serviços públicos, as Cartas tornam-se instrumentos valiosos na promoção da confiança nas instituições públicas e, por sua vez, fortalecem a democracia participativa em nossa sociedade.

No Estado do Tocantins, o Decreto n.º 6.312, DE 14 de setembro de 2021, regulamenta, no âmbito do Poder Executivo Estadual, a Lei Federal 13.460, de 26 de junho de 2017 e, além disso, determina em seu Art. 27, que à Controladoria-Geral do Estado (CGE) preste orientação normativa e metodológica para elaboração, publicação, monitoramento, avaliação e atualização da Carta de Serviços ao Usuário, e, além disso, deve gerir a Carta de Serviços ao Usuário. Com base nisso fica nítido o papel de importância da CGE Tocantins na implementação bem-sucedida da Carta de Serviços ao Usuário de assegurar que os órgãos do Poder Executivo Estadual possam elaborar, publicar, monitorar, avaliar e atualizar a Carta de Serviços ao Usuário de maneira eficaz.

Neste contexto, a CGE Tocantins elaborou o “Guia Metodológico da Carta de Serviços ao Usuário dos Serviços Públicos” em 09 de dezembro de 2021, que foi atualizada em outubro de 2022. O objetivo do guia é auxiliar os

órgãos e as entidades do Poder Executivo Estadual no processo de elaboração, atualização, divulgação e monitoramento das respectivas cartas de serviços.

Ademais, o Guia elaborado pela CGE Tocantins (2022) traz dois conceitos importantes para este trabalho:

- **Usuários do serviço públicos:** indivíduo ou entidade, seja ela uma pessoa física ou jurídica (podendo ser mesmo até agentes públicos ou outra instituição pública), que obtém vantagem ou faz uso, objetivo ou em potencial, dos serviços públicos. Dessa forma, é previsto que os usuários do serviço públicos podem ser pessoas que não usufruem de modo concreto de um serviço oferecido por uma instituição, mas também alguém apenas esteja buscando uma informação sobre o serviço ofertado.
- **Carta de Serviços:** documento que descreve os serviços públicos oferecidos, incluindo público-alvo, horários, qualidade e compromissos. Além de simplificar o atendimento, promove transparência e incentiva discussões para melhorias futuras, sendo um instrumento de visibilidade e transparência.

O Guia elaborado pela CGE do Estado também cita 5 (cinco) características que um serviço precisa ter para ser inserido na Carta de Serviços, que são:

1. **Interação:** o serviço deve fazer com que o usuário tenha que interagir com o órgão, seja de modo físico ou virtual, realizando ações específicas conforme necessário.
2. **Suficiência:** o serviço deve garantir atendimento completo ao usuário.
3. **Personalização:** o serviço deve ser voltado para o atendimento individualizado do usuário
4. **Padronização:** deve ser possível que o serviço seja solicitado formalmente pelo usuário, presencialmente ou não, seguindo um processo padronizado.
5. **Usuário externo:** o serviço deve ser para usuários externos e está ligado à atividade principal do órgão.

Em resumo, o Guia elaborado pela CGE do Estado define claramente cinco características essenciais para um serviço ser incluído na Carta de Serviços. A interação direta do usuário, a suficiência no atendimento, a personalização do serviço, a padronização no processo de solicitação e a orientação para

usuários externos são critérios fundamentais para que o serviço seja incluído na Carta de Serviços elaborada pelas instituições do Estado do Tocantins. Segundo o Guia Metodológico da Carta de Serviços ao Usuário dos Serviços Públicos (2022. p. 11), baseado no Art. 26 do decreto n.º 6.312/2021, todos os órgãos e entidades da administração direta e indireta do Poder Executivo Estadual no Estado do Tocantins são obrigados a elaborar, divulgar e manter atualizada a Carta de Serviços ao Usuário.

3.1 Legislação

Este trabalho tem foco principal em analisar a Lei N.º 13.460/2017, mas também irá utilizar outras leis para se aprofundar melhor no tema estudado. A Lei N.º 13.460/2017, também conhecida como o Código de Defesa do Usuário do Serviço Público, foi promulgada no Brasil em 26 de junho de 2017. Ela estabelece normas e diretrizes básicas para a participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos prestados pela administração pública direta e indireta, em todos os poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios.

A principal finalidade da Lei N.º 13.460/2017 é melhorar a qualidade dos serviços públicos e garantir direitos fundamentais aos cidadãos que deles dependem. Alguns pontos importantes da lei incluem:

- **Acesso à Informação:** A lei garante o direito à obtenção de informações claras, precisas e de fácil acesso sobre os serviços públicos, seus custos, requisitos, e formas de acesso.
- **Atendimento:** Estabelece padrões de qualidade no atendimento ao público, como respeito aos usuários, ambiente adequado e tempo razoável de espera.
- **Participação e Controle Social:** Incentiva a participação dos usuários na administração pública, por meio de consultas públicas, audiências e outros mecanismos de participação cidadã.

- **Avaliação dos Serviços:** Prevê a criação de indicadores de qualidade e mecanismos de avaliação periódica dos serviços públicos.
- **Tratamento Individualizado:** Determina que o usuário seja tratado de forma individualizada e que suas necessidades específicas sejam consideradas no atendimento.
- **Proteção contra a descontinuidade dos serviços:** estabelece medidas para evitar a descontinuidade dos serviços públicos, garantindo a continuidade do atendimento mesmo em casos de greve ou paralisação dos servidores.
- **Mecanismos de Apresentação de Reclamações e Sugestões:** Define procedimentos claros para apresentação de reclamações, sugestões e elogios pelos usuários dos serviços públicos.
- **Responsabilização e Transparência:** Define responsabilidades dos servidores públicos no atendimento aos cidadãos e promove a transparência nas ações do governo.

Essa lei é crucial para fortalecer a relação entre o cidadão e o Estado, promovendo a transparência, a eficiência e a prestação de contas dos serviços públicos no Brasil.

Além dessa Lei, o decreto estadual N.º 6.312, de 14 de setembro de 2021, que regulamenta a Lei Federal 13.460/2017 no âmbito do Poder Executivo Estadual do Tocantins, também é de extrema importância para este trabalho. Ele estabelece o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Estadual, para promover a participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos. O texto define os tipos de manifestações dos usuários (reclamação, denúncia, elogio, sugestão, solicitação de providências), detalha os procedimentos para recebimento e resposta das manifestações, e estabelece a criação do Conselho Estadual de Defesa do Usuário de Serviços Públicos. Além disso, o decreto ressalta a importância da Carta de Serviços ao Usuário, que deve ser elaborada pelos órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual para informar sobre os serviços prestados, os padrões de qualidade, e garantir transparência e participação dos cidadãos na avaliação dos serviços públicos. O texto também cria o Portal de Serviços para cadastro da Carta de Serviços ao Usuário, promovendo a transparência e facilitando o acesso às informações públicas.

Outra lei importante, para este trabalho, é a Lei n.º 3.421, de 8 de março de 2019, republicada no Diário Oficial n.º 5.316, que estabelece a organização da Administração Direta e Indireta do Poder Executivo Estadual do Tocantins. Ela define os órgãos e entidades, cargos em comissão, funções comissionadas, símbolos, valores e quantitativos. Com esta Lei será possível catalogar todos os órgãos vinculados ao Poder Executivo do Estado do Tocantins.

Com a estrutura compartilhada na Lei fica mais fácil saber quais instituições precisam ser avaliadas, o que facilita o trabalho de pesquisa.

3.2 História dos Modelos de Administração Pública no Brasil

Segundo Drummond et al. o Brasil foi marcado por três modelos de administração pública, sendo eles: o modelo patrimonialismo, modelo burocrático e modelo gerencial.

O modelo patrimonialista foi o primeiro modelo que teve vigência no Brasil, perdurou durante todo o período colonial, imperial e a Primeira República, abrangendo os anos de 1500 até 1930. Esse modelo tinha como principal base para o poder, o tradicionalismo, ou seja, as leis são o conjunto de costumes de determinada sociedade e quem as determina são os membros de uma linhagem que dispõe do poder. No Patrimonialismo não há distinção entre o que é público e o que é privado, não há a institucionalização de práticas adequadas, toda a ação estatal é uma ação do particular que a coordena.

O modelo burocrático foi o segundo modelo vigente no país, nos anos de 1930 até a década de 1990. O modelo burocrático visava romper com as práticas de corrupção, nepotismo e arbitrariedade das ações públicas marcadas pelo modelo de administração pública anterior, com foco maior na razão. Este modelo apresenta alguns elementos essenciais, dentre eles: a estrutura de autoridade impessoal, a hierarquia de cargos altamente especificada, a descrição de cargos com claras esferas de competência e atribuições, uma seleção com base em qualificação técnica, remunerações

fixas compatível com a hierarquia dos cargos, sendo o cargo como única ocupação do burocrata, promoções baseadas em sistema de mérito, a separação entre os bens públicos e privados do burocrata e controle sistemático do cargo. Apesar da melhoria que esse modelo trouxe para o país, ele apresentou algumas falhas como lentidão no serviço público e poder centralizado no Governo da União.

O modelo da administração pública gerencial foi adotado no Brasil em 1990, e possui bases no pensamento neoliberal, que visa diminuir o poder do Estado na Economia, e tem como principal objetivo a melhoria da eficiência nos serviços prestados pelo Estado e o principal foco é o resultado. O modelo gerencial se baseia na criação de estratégias que buscam o aperfeiçoamento dos serviços prestados pelo Estado.

Souza et al. fala que a Carta de Serviços é um instrumento que possui como principal foco o cidadão, e que traduz as orientações da Administração Pública Gerencial que são técnicas (controle por resultados), econômica (competição administrada) e política (controle social).

3.2.1 História do Tocantins

Segundo Guitarrara, o Tocantins, o estado mais jovem do Brasil, foi estabelecido em 1988. Sua história remonta ao século XVII, quando expedições francesas e portuguesas chegaram à região. Originalmente parte de Goiás, o território do Tocantins se destacou na produção de ouro no século XVIII. Com o declínio da mineração, a atividade agrícola e a pecuária ganharam importância. As lutas pela emancipação iniciaram-se no século XIX, mas foi somente no século XX, com o apoio da Comissão de Estudos dos Problemas do Norte (Conorte), que o movimento ganhou força. Em 1988, o Tocantins foi oficialmente criado, tornando-se uma unidade federativa independente com características econômicas, culturais e geográficas distintas.

Sua economia destaca-se na pecuária bovina e no cultivo de soja. O estado possui clima predominantemente tropical e é caracterizado pelo bioma do Cerrado. Geograficamente, faz fronteira com seis estados brasileiros e é cortado pelos rios Tocantins e Araguaia. O Tocantins é dividido em três

regiões geográficas intermediárias e é servido por importantes rodovias, como a BR-153 e a Transamazônica. Sua cultura é influenciada por povos indígenas e comunidades quilombolas, refletindo-se em festas populares e artesanatos típicos da região, como as peças feitas de capim dourado. O estado tem uma rica história ligada à mineração no século XVIII e à luta pela emancipação, culminando na criação oficial do Tocantins em 1988.

3.3 Estudos Voltados para Implementação da Carta de Serviços ao Usuário

3.3.1 Carta de Serviços: Um Estudo de Caso de sua Aplicação na Polícia Rodoviária Federal

Quanta a implementação da Carta Serviços, existem alguns estudos a respeito do tema, como o realizado por Júnior (2019), cujo tema foi “Carta De Serviços: Um Estudo de Caso de sua Aplicação na Polícia Rodoviária Federal”. O estudo de Júnior teve por objetivo principal analisar a implementação de uma Carta de Serviços elaborada por uma instituição pública e apontar se houve alguma melhoria nos serviços ofertados pela instituição. Em seu estudo, Júnior (2019) concluiu que a introdução da carta de serviços pela Polícia Rodoviária Federal (PRF) levou a melhorias na qualidade dos serviços prestados de várias maneiras como:

- **Transparência e Controle Social:** A carta de serviços tornou os serviços públicos da PRF mais transparentes e passíveis de controle social. Antes da introdução da carta, não havia um documento público unificado detalhando os compromissos relacionados à qualidade dos serviços prestados.
- **Participação e Engajamento dos Usuários:** A carta de serviços estimulou o controle social ao envolver os usuários na definição e avaliação dos padrões de atendimento dos serviços públicos. Isso promoveu a participação e o engajamento ativo da sociedade nos processos de políticas públicas e na prestação de serviços públicos.

- **Gestão Estratégica:** A introdução da carta de serviços coincidiu com uma gestão mais estratégica por parte da PRF. A organização elaborou seu primeiro planejamento estratégico e adotou ações para melhorar a gestão interna e externa, buscando estabelecer uma relação de maior confiança com a sociedade.
- **Unificação de Atendimento:** A PRF unificou as áreas de atendimento das unidades físicas, consolidando a prestação de serviços em um único local. Isso simplificou o acesso aos serviços para os cidadãos, melhorando a eficiência operacional.
- **Intensificação do Uso de Redes Sociais:** A organização intensificou o uso das redes sociais, como o Facebook e o Twitter, para comunicação e interação com os cidadãos. Isso ampliou o alcance da PRF e permitiu uma comunicação mais direta com o público.
- **Uso de Indicadores e Monitoramento:** Embora haja desafios na padronização de rotinas de monitoramento e avaliação, a carta de serviços propiciou a avaliação contínua da gestão e o monitoramento interno e externo do desempenho institucional por meio de indicadores.

Para Júnior (2019), essas melhorias foram observadas como resultado direto da implementação da carta de serviços na PRF, o que proporcionou uma estrutura para a organização definir e comunicar claramente seus compromissos em relação à qualidade dos serviços prestados.

Com base no estudo realizado por Júnior (2019) sobre a implementação da Carta de Serviços na Polícia Rodoviária Federal (PRF), fica evidente que a introdução desse instrumento resultou em melhorias significativas na qualidade dos serviços públicos oferecidos. A transparência e controle social foram fortalecidos, estimulando a participação ativa dos usuários na definição e avaliação dos padrões de atendimento. Além disso, a gestão estratégica foi aprimorada, unificando áreas de atendimento, intensificando o uso das redes sociais e implementando monitoramento por indicadores.

3.3.2 Implementação e análise da Carta de Serviços ao Cidadão em organizações ligadas à Marinha do Brasil

Outro estudo relacionado a implementação da Carta de Serviços é o realizado por Souza, Schmitt e Parreira (2016). Os autores tratam da implementação e análise da Carta de Serviços ao Cidadão em organizações ligadas à Marinha do Brasil, discutida à luz das orientações da Administração Pública Gerencial, incluindo as abordagens técnicas (envolve o controle por resultados, busca pela eficiência para melhorar a qualidade dos serviços públicos), econômica (relacionada à competição administrada, estimulando as organizações públicas a oferecer uma variedade maior de opções de serviços e melhorar sua qualidade) e política (introduz o controle social e a participação dos cidadãos na gestão pública).

Em seu texto Souza, Schmitt e Parreira (2016) falam da implementação da Carta de Serviços ao Cidadão, no contexto da Marinha do Brasil, que foi impulsionada pelo Programa Netuno, que faz parte do Movimento Brasil Competitivo e adota o Modelo de Excelência em Gestão Pública (MEGP) como referência. Esse programa visa melhorar a gestão pública, aumentar a transparência e a eficiência dos serviços prestados às pessoas.

Os autores destacam que o uso da Carta de Serviços na Marinha do Brasil teve como motivação principal a necessidade de proporcionar um atendimento público de qualidade, alinhado aos princípios de eficiência e transparência. Além disso, a Marinha, por meio do Programa Netuno, adotou a Carta como uma ferramenta para estabelecer padrões de qualidade, melhorar o acesso aos serviços, permitir a participação dos cidadãos e promover a prestação de contas do setor público. A Carta de Serviços também possibilitou a implementação de práticas de *benchmarking*, permitindo que as organizações públicas se compararem com outras instituições de excelência para aprimorar seus serviços.

Para Souza, Schmitt e Parreira, os resultados da implementação da Carta de Serviços foram observados em diversas áreas. Como na melhoria significativa da qualidade no atendimento, com a definição clara de padrões e tempos de resposta, o aumento da transparência, devido ao fato que os serviços oferecidos foram detalhadamente divulgados, facilitando o acesso e compreensão por parte dos cidadãos. Além disso, a participação dos usuários foi incentivada, e houve uma promoção da cultura de inovação,

encorajando os funcionários a pensar de forma criativa para expandir e melhorar os serviços oferecidos.

Destarte, a implementação da Carta de Serviços na Marinha do Brasil, impulsionada pelo Programa Netuno, ajuda a perceber que o uso da Carta de Serviços por instituições melhoram a qualidade do atendimento público, promovem a transparência e eficiência, e incentivam a participação dos cidadãos. Essa iniciativa na Marinha do Brasil, resultou em uma prestação de serviços mais clara, acessível e orientada para o cidadão, contribuindo significativamente para a excelência na gestão pública do país.

3.3.3 Implementação da Carta de Serviços ao Cidadão em Pato Branco, PR.

Negri e Modelski (2021) escreveram um relato intitulado “Carta de Serviços ao Cidadão: Relato de Experiência sobre Inovação por Imposição Legal” que descreve a implementação da Carta de Serviços ao Cidadão em Pato Branco, PR. Segundo os autores, a motivação para a implementação foi a necessidade de cumprir a legislação, ou seja, conformidade com a Lei n.º 13.460/2017 do Brasil, além de melhorar a transparência e facilitar o acesso dos cidadãos aos serviços públicos. O processo enfrentou desafios, incluindo a desconfiança dos funcionários devido ao contexto eleitoral, a necessidade de educar tanto os funcionários quanto os cidadãos sobre o novo sistema e os serviços oferecidos.

Negri e Modelski (2021), destacam que apesar dos desafios, o projeto resultou na criação de um portal online acessível ao cidadão, detalhando os serviços públicos oferecidos pela entidade. O portal foi organizado com base nas informações obtidas durante entrevistas com funcionários de várias secretarias e departamentos. Os serviços foram categorizados, descritos e disponibilizados para avaliação dos cidadãos, seguindo as diretrizes da Lei n.º 13.460/2017.

Sendo assim, mesmo com desafios, a implementação da Carta de Serviços ao Cidadão contribuiu para a gestão pública ao estabelecer padrões de eficiência, eficácia e qualidade na execução das funções públicas. Além disso, promoveu a transparência na administração, permitindo que os cidadãos avaliem os serviços prestados. A Carta também ajudou a criar um

mecanismo para avaliações contínuas, essenciais para melhorar a qualidade do serviço público e atender às expectativas dos cidadãos.

3.4 Metodologia de Avaliação da presença e acessibilidade das Cartas de Serviços ao Usuário no site de cada instituição pública estudada

O Decreto estadual n.º 6.312, DE 14 de setembro de 2021, prevê em seu Art. 27, inciso I, que cada Órgão e Entidade do Poder Executivo Estadual em processo de implementação da Carta de Serviço ao Usuário de disponibilizarem suas Carta de Serviços de forma presencial, em suas unidades de atendimento e por meio eletrônico, no Portal de Serviços.

Dessa forma, este trabalho irá focar em buscar estas cartas apenas de forma eletrônica, visto que é obrigatória sua disposição por esse meio.

3.5 Exemplo de Carta de Serviços ao Usuário Publicada no Portal Eletrônico de uma Instituição Pública e de uma publicada no Portal de Serviços do Estado do Tocantins

Um ilustrativo exemplo da organização e funcionamento de um serviço, conforme delineado na abrangente Carta de Serviços da Adapec, encontra-se claramente representado na imagem 1 a seguir. Essa representação gráfica proporciona uma visão detalhada e compreensível da estrutura intrínseca do serviço em questão, destacando os elementos fundamentais que contribuem para sua efetiva operação. Através dessa representação visual, é possível perceber a articulação cuidadosa dos diferentes componentes e processos, evidenciando a transparência e a clareza no oferecimento desse serviço específico.



Imagem 1 - Serviço descrito na Carta de Serviços ao Usuário da Adapec e publicado no portal eletrônico da própria organização.

A presença dessa imagem enriquece substancialmente a compreensão acerca do funcionamento de uma carta de serviços elaborada por uma instituição pública. Ao proporcionar uma representação visual clara e detalhada, a imagem facilita a assimilação dos diversos componentes que compõem o serviço em questão.

Com base nessa rica representação gráfica, é possível, agora, explorar de forma mais abrangente e detalhada o mesmo serviço descrito no Portal de Serviços do Estado do Tocantins através da imagem 2, possibilitando visualizar a estrutura de um serviço publicado no portal e, além disso, comparar a estrutura de uma carta elaborada pela instituição e outra estrutura disponibilizada pelo próprio Estado do Tocantins.

Agrotóxicos - Cadastro Para Armazenar

O que é?

Para armazenamento de agrotóxico ou componentes ativos é permitido mediante cadastro junto à Adapec de acordo com Decreto (nº 4.793/91) de 05 de novembro de 1991. Estas medidas têm por objetivo o controle e fiscalização do armazenamento de produtos agrotóxicos fitossanitários no Estado. O recadastramento também deve ser feito anualmente, no período de 02 de janeiro a 28 de fevereiro.

Cliente do serviço

Pessoas físicas ou jurídicas.

Requisitos para acessar o serviço

Reunir a documentação necessária e realizar cadastro no portal ou dirigir-se ao órgão responsável para solicitar o serviço.

Documentos necessários

Do cadastro: "Requerimento assinado pelo proprietário ou representante legal", "Cópia do Contrato Social da última alteração contratual ou Requerimento de Micro Empreendedor Individual - MEI ou de Empresa Individual de Responsabilidade Limitada - EIRELI", "Cópia do cartão de Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica (CNPJ)", "Cópia do Sistema de Informações Cadastrais (SIC) atual", "Cópia dos documentos RG e CPF do proprietário ou representante legal", "Procuração Pública em caso de representação por pessoas não sócias administradoras", "Cópia do Alvará Sanitário ou de funcionamento junto ao município ou mesmo seu protocolo de requerimento do corrente ano", "Comprovante do pagamento da taxa de serviço", "Cópia do Documento de Arrecadação Estadual (DARE) do exercício em análise para Cadastro/Recadastro. Do recadastro: Formulário de requerimento preenchido e opção marcada para "Armazenamento de Agrotóxicos". O contrato social ou suas alterações devem possuir algumas dessas Classificações no CNAE: 4612-5/00 - Instrumentos agrícolas industriais (Fertilizantes, Adubos, Agrotóxicos, Bactericidas e Similares) ou 4683-4/00 - (Agrotóxicos, Comércio Atacadista). Cópia do contrato de prestação de serviços técnicos firmado entre o Responsável Técnico (Engenheiro Agrônomo ou Engenheiro Florestal) e a empresa, com firma reconhecida em cartório de ambas as partes, "Cópia da carteira profissional emitida pelo CREA.

Legislação

Sistema de Ouvidoria do Poder Geral do Estado pelo telefone 162 ou pelo site: <http://ouvidoria.to.gov.br>. **Disque Defesa da Adapec, telefone 0800 63 1122. O funcionamento do Disque Defesa é de segunda a sexta-feira das 08:00 as 12:00 e das 14:00 as 18:00.**

Principais etapas do processo

Procurar a unidade de atendimento da ADAPEC no município de referência da empresa e entregar a documentação requerida para cadastro. Etapa 1 - Procurar a unidade de atendimento da ADAPEC no município de referência da empresa. Etapa 2 - Entregar a documentação requerida para cadastro.

Mecanismos de consulta ao atendimento do serviço

Unidade de atendimento da ADAPEC, mais próxima do estabelecimento. Suporte Técnico Programa Estadual de Certificação e <mailto:fiscalizacaovegetal@adapec.to.gov.br>. Unidade de atendimento da ADAPEC, mais próxima do estabelecimento. Suporte Técnico Programa Estadual de Certificação e <mailto:fiscalizacaovegetal@adapec.to.gov.br>.

Prioridades de atendimento

As pessoas com deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com crianças de colo e os obesos terão atendimento prioritário.

Tempo estimado de espera para atendimento

Trinta minutos (30min).

Prazo máximo para prestação do serviço

Quinta (15) dias úteis.

Custos e despesas envolvidas

Taxa de cadastro de acordo com o valor do capital social da empresa. Taxa de recadastramento R\$ 142,00/ano.

Manifestações do usuário e acompanhamento

Sistema de Ouvidoria do Poder Geral do Estado pelo telefone 162 ou pelo site: <http://ouvidoria.to.gov.br>. Disque Defesa da Adapec, telefone 0800 63 1122. O funcionamento do Disque Defesa é de segunda a sexta-feira das 08:00 as 12:00 e das 14:00 as 18:00.

Links úteis

<https://adapec.to.gov.br/vegetal/inspecao-vegetal/nucleos-agrotoxicos/>

Dicas e recomendações

Lei Estadual nº 224 de 26 de dezembro de 1990. Decreto Estadual nº 4.793 de 05 de novembro de 1991. Decreto/MAPE nº 4.074 de 04 de janeiro de 2002. Instrução Normativa Estadual nº 04, de 20 de dezembro de 2018. Portaria Estadual nº 22 de 31 de janeiro de 2011.

Informações sobre o serviço

Forma de atendimento: Online Presencial

Categoria: Agricultura e Pecuária

Forma de digitalização do serviço: Digitalizado Carta de Serviços

Perfil de serviço: Cidadão
Empresa

Órgão/Entidade: Agência de Defesa Agropecuária do Estado do Tocantins (ADAPEC)

Sector/Departamento: Gerência de Inspeção Vegetal (GIV)

Favoritar:

Solicitar serviço

Imagem 2 - Serviço descrito na Carta de Serviços ao Usuário da Adapec publicada no Portal de Serviços do Estado do Tocantins.

4 METODOLOGIA

4.1 Delineamento da Pesquisa

Este estudo adotou uma abordagem descritiva e analítica para analisar a implementação das Cartas de Serviços ao Usuário nas instituições públicas vinculadas ao poder executivo do Estado do Tocantins. A pesquisa foi realizada por meio de análise documental das Cartas de Serviços disponíveis online e observação direta dos sites das instituições e também do portal de serviços do Estado do Tocantins.

Santos, destaca que a pesquisa descritiva é uma forma de analisar uma realidade já conhecida, que se propõem a levantar dados dessa realidade. Esses dados levantados ajudam a estabelecer a relação de dependência dos dados analisados, permitindo generalizar os resultados.

4.2 População e Amostra

A população deste estudo consistiu em todas as instituições públicas vinculadas à organização, direta ou indireta, definidas na Lei n.º 3.421, de 8 de março de 2019, do poder executivo do Estado do Tocantins, totalizando 47 organizações, 27 diretas e 20 indiretas. A amostra foi composta por todas as 47 instituições dentro dessa população para análise detalhada das Cartas de Serviços ao Usuário e para uma melhor análise e um resultado mais preciso para a pesquisa, visto também, que não se trata de uma população muito grande.

Na Lei 3.421/2019, é definido que as entidades vinculadas são:

- Administração Direta: Secretaria Executiva da Governadoria (SGOV), Casa Civil (CCI) , Casa Militar (CCM), Controladoria-Geral do Estado (CGE), Secretaria da Comunicação (SECOM), Secretaria de Parcerias e Investimentos (TOCANTINS PARCERIAS), Procuradoria-Geral do Estado (PGE), Polícia Militar do Estado do Tocantins (PMTO), Corpo de Bombeiros Militar do Estado do Tocantins (CBMTO), Secretaria da Fazenda (SEFAZ), Secretaria da Administração (SEFAZ), Secretaria da Saúde (SESAU),

Secretaria da Educação (SEDUC), Secretaria da Segurança Pública (SSP), Secretaria da Agricultura e Pecuária (SEAGRO), Secretaria da Indústria, Comércio e Serviços (SICS), Secretaria do Meio Ambiente e Recursos Hídricos (SEMARH), Secretaria das Cidades, Habitação e Desenvolvimento Urbano (SECIHID), Secretaria do Trabalho e Desenvolvimento Social (SETAS), Secretaria da Cidadania e Justiça (SECIJU), Secretaria do Planejamento e Orçamento, Secretaria dos Esportes e Juventude (SEJU), Secretaria da Cultura (SECULT), Secretaria da Mulher (SECMULHER), Secretaria dos Povos Originários e Tradicionais (SEPOT), Secretaria da Pesca e Aquicultura (SEPEA) e Secretaria do Turismo (SETUR).

- Administração Indireta: Agência de Tecnologia da Informação (ATI), Instituto de Gestão Previdenciária do Estado do Tocantins (IGEPREV), Universidade Estadual do Tocantins (UNITINS), Instituto Natureza do Tocantins (NATURATINS), Departamento Estadual de Trânsito (DETRAN), Agência de Defesa Agropecuária do Estado do Tocantins (ADAPEC), Instituto de Terras do Estado do Tocantins (ITERTINS), Instituto de Desenvolvimento Rural do Estado do Tocantins (RURALTINS), Fundação de Amparo à Pesquisa do Estado do Tocantins (FAPT), Agência de Metrologia, Avaliação da Conformidade, Inovação e Tecnologia do Estado do Tocantins (AEM), Junta Comercial do Estado do Tocantins (JUCETINS), Companhia de Mineração do Tocantins (MINERATINS), Agência de Fomento do Estado do Tocantins S.A. (FOMENTO), Agência Tocantinense de Regulação, Controle e Fiscalização de Serviços Públicos (ATR), Agência Tocantinense de Saneamento (ATS), Companhia Imobiliária de Participações, Investimento e Parcerias (Tocantins Parcerias), Agência de Mineração do Estado do

Tocantins (AMETO), Companhia de Gás do Tocantins (TOCANTINSGÁS) e Agência de Transportes, Obras e Infraestrutura (AGETO).

4.3 Coleta de Dados

A coleta de dados foi realizada em duas etapas. Na primeira etapa, foram identificadas as instituições públicas através da Lei n.º 3.421, de 8 de março de 2019, que detalha cada instituição vinculada ao Estado, logo após os sites das organizações dadas pela lei, foram visitados para verificar a presença e acessibilidade das Cartas de Serviços ao Usuário, além do Portal de Serviços do Estado. Na segunda etapa, as Cartas encontradas foram analisadas detalhadamente para avaliar a conformidade com os requisitos estabelecidos no Art. 07 da Lei n.º 13.460/2017.

4.4 Análise dos Dados

A análise dos dados foi realizada de forma qualitativa e quantitativa. Para a avaliação da presença e acessibilidade online, foram utilizados critérios de facilidade de navegação, disponibilidade de informações claras e presença de dados de contato. Para a análise da conformidade com o Art. 07 da Lei n.º 13.460/2017, as Cartas de Serviços ao Usuário foram comparadas com os requisitos estabelecidos na lei, e cada variável foi pontuada conforme a conformidade.

5 ANÁLISE DOS RESULTADOS

5.1 Caracterização

Nesta seção, apresentaremos uma caracterização do estudo, conforme estabelecido na Lei Federal n.º 13.460/2017 e na Lei estadual n.º 3.421/2019. Essa caracterização fornecerá um contexto para a compreensão da implementação das Cartas de Serviços ao Usuário.

5.1.1 Requisitos da Lei Federal n.º 13.460/2017

A Lei n.º 13.460/2017 estabelece requisitos mínimos a serem atingidos ao elaborar a Carta de Serviços ao Usuário. Estes requisitos estão divididos em duas principais dimensões:

Clareza e Precisão em Relação a Cada Serviço Prestado:

- **Descrição dos Serviços:** Informações sobre os serviços oferecidos, requisitos, documentos necessários, formas e informações essenciais para acessar o serviço.
- **Principais Etapas para Processamento:** Detalhes das etapas-chave para o processamento do serviço.
- **Prazo Máximo para Prestação do Serviço:** Previsão do prazo máximo para a prestação efetiva do serviço.
- **Forma de Prestação do Serviço:** Como o serviço será prestado.
- **Canais para Manifestações dos Usuários:** Informação sobre locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço.

Compromissos e Padrões de Qualidade do Atendimento Relativos

- **Prioridades de Atendimento:** Se existem prioridades estabelecidas para determinados grupos de usuários.
- **Tempo de Espera para Atendimento:** Previsão de tempo de espera para atendimento.
- **Mecanismos de Comunicação:** Como a instituição se comunica com os usuários.

- **Procedimentos para Manifestações:** Como são recebidas e respondidas às manifestações dos usuários.
- **Mecanismos de Consulta:** Como os usuários podem consultar o andamento do serviço e eventuais manifestações.

5.1.2 Distinção entre Administração Direta e Indireta pela Lei estadual n.º 3.421/2019

A Lei estadual n.º 3.421/2019 separa as entidades vinculadas ao Estado do Tocantins em administração direta e indireta, o que foi levado em consideração para analisá-las de forma separada.

5.2 Presença no Sítio Eletrônico e Portal de Serviços

Para avaliar a implementação das Cartas de Serviços ao Usuário, foram consideradas diversas variáveis, incluindo os requisitos estabelecidos no Art. 07 da Lei Federal 13.460/2017, a presença da carta de Serviços no site de cada instituição e no portal de serviços (conforme estabelecido pelo Decreto estadual n.º 6.312, de 14 de setembro de 2021). Esta pesquisa analisou os portais eletrônicos das instituições e o portal de serviços do Estado do Tocantins com esses requisitos, verificando se as Cartas estão devidamente disponíveis online, conforme legislação vigente.

5.3 Análise da Conformidade com os Requisitos Legais

A análise das Cartas de Serviços ao Usuário foi realizada considerando as variáveis mencionadas anteriormente divididas em Clareza e Precisão em Relação a Cada Serviço Prestado e Compromissos e Padrões de Qualidade do Atendimento Relativos.

5.3.1 - Clareza e Precisão em Relação a Cada Serviço Prestado

Analisar a relação de instituições públicas do Estado do Tocantins que publicaram a Carta de Serviços ao Usuário é de fundamental importância, para o fortalecimento do compromisso com a transparência e a eficiência no âmbito governamental.

Relação de instituições públicas do Estado do Tocantins que publicaram a Carta de Serviços ao Usuário			
	Administração Direta	Administração Indireta	Total
Quantidade de órgãos/entidades	27	20	47
Órgãos/entidades que publicaram cartas de serviços ao usuário no próprio portal eletrônico	15	14	29
Órgãos/entidades que publicaram a Carta de Serviços no Portal de Serviços do Estado.	16	15	31
Taxa de conformidade das cartas publicadas no próprio portal eletrônico	55,55%	60%	61,70%
Taxa de conformidade das cartas de Serviços no Portal de Serviços do Estado.	59,26%	75%	65,96%

Quadro 1 - Quantidade de Órgãos/entidades que publicaram suas Cartas de Serviço ao Usuário e taxa de conformidade. Fonte: autoria própria.

No quadro 01 apresentado, é possível constatar a quantidade de Órgãos/entidades que demonstraram o comprometimento em proporcionar informações claras e acessíveis aos usuários dos serviços públicos. A divulgação das Cartas de Serviço ao Usuário não apenas reforça a transparência, mas também contribui para a melhoria contínua dos serviços, promovendo uma relação mais próxima e efetiva entre a administração pública e a comunidade atendida.

Com base nessas informações, nota-se que tanto a administração direta quanto a indireta não cumpriram 100% com que estabelecido na legislação e que 61,70% publicaram suas cartas no próprio portal eletrônico e 65,96% publicaram no Portal de Serviços do Estado.

Nesse cenário, é nítido que 38,30% não publicaram suas cartas no próprio portal eletrônico e 34,05% não publicaram no Portal de Serviços do Estado, descumprindo com o estabelecido na Lei e no Decreto.

Relação de órgãos/entidades que cumpriram com o requisito de clareza e precisão em relação a cada serviço prestado				
Requisito	Administração direta	Administração indireta	Total	Conformidade
Serviço oferecido	15	14	29	100%
Requisitos p/ acessar o serviço	14	11	25	86,20%
Documentos necessários p/ acessar o serviço	12	9	21	72,41%
Formas e informações p/ acessar o serviço	15	14	29	100%
Principais etapas p/ processar serviço	12	10	22	75,86%
Formas de prestação de serviço	13	14	27	93,10%
Local e form. p/ o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação de serviço	15	13	28	96,55%

Quadro 2 - Relação de órgãos/entidades que cumpriram com o requisito de clareza e precisão em relação a cada serviço prestado. Fonte: autoria própria.

No quadro 2 representado acima, é possível ver a relação de órgãos/entidades que publicaram suas Cartas de Serviço cumpriram em relação ao requisito de clareza e precisão em relação a cada serviço prestado conforme estabelecido no Art.º 7 da Lei 13/460/2017.

Com base nas informações do quadro pode-se notar que a maior dificuldade do Estado Tocantinense se encontra em esclarecer quais os documentos necessários para acessar determinado serviço, sendo que, apenas em 72,41% das organizações públicas informaram-nos para que os cidadãos ao consultar a carta de serviços públicos não precisassem ligar ou até mesmo ir até a instituição para descobrir tal informação. Outra informação importante, e requisito estabelecido em lei, que ficou na segunda posição dos que o estado teve dificuldade em comunicar na carta, foi as principais etapas para processamento do serviço, cumprindo com 75,86% do proposto.

O Estado do Tocantins também comunicou apenas 86,20% dos requisitos para acessar os serviços, 93,10% das formas de prestação do serviço e 96,55% das informações sobre o local e forma para o usuário apresentar manifestação sobre a prestação de serviço.

Ainda com base no quadro 2 é possível ver que das organizações públicas que publicaram a carta de serviços, apenas dois requisitos foi cumprindo com 100% de precisão, o serviço e a forma e informação para acessar o serviço. Esse cenário mostra que mesmo as instituições que publicaram suas cartas de serviço podem não ter cumprido com o que foi proposto na lei, dificultando a efetividade objetivada pela norma.

Em comparação, no portal de serviços do Estado do Tocantins os órgãos/entidade que publicaram seus serviços, pelas 17 instituições públicas da administração direta, que catalogaram 424 serviços e 15 instituições públicas da administração indireta, com 365 serviços. No total o portal de serviços do estado conta com 789 serviços catalogados.

Apesar do grande número de serviços no portal, o número de organizações públicas que não publicaram nada representa 31,91% - sendo 10,64% da administração indireta e 21,28% da administração direta. Esse resultado mostra um desafio que o governo tocantinense, precisa superar.

O fato é que mesmo as Instituições públicas que publicaram seus serviços no portal de serviços podem não ter cumprido com todos os requisitos abrangidos na lei, deixando espaço para dúvidas sobre a efetividade da proposta dada pela Lei 13.460/2017 e da atenção dada pelo Governo do Estado do Tocantins em cumprir um requisito legal ou até mesmo ao instrumento que é a Carta de Serviços ao Usuário que visa a melhoria dos serviços públicos. Podemos visualizar os dados do quadro melhor no gráfico 1 abaixo:

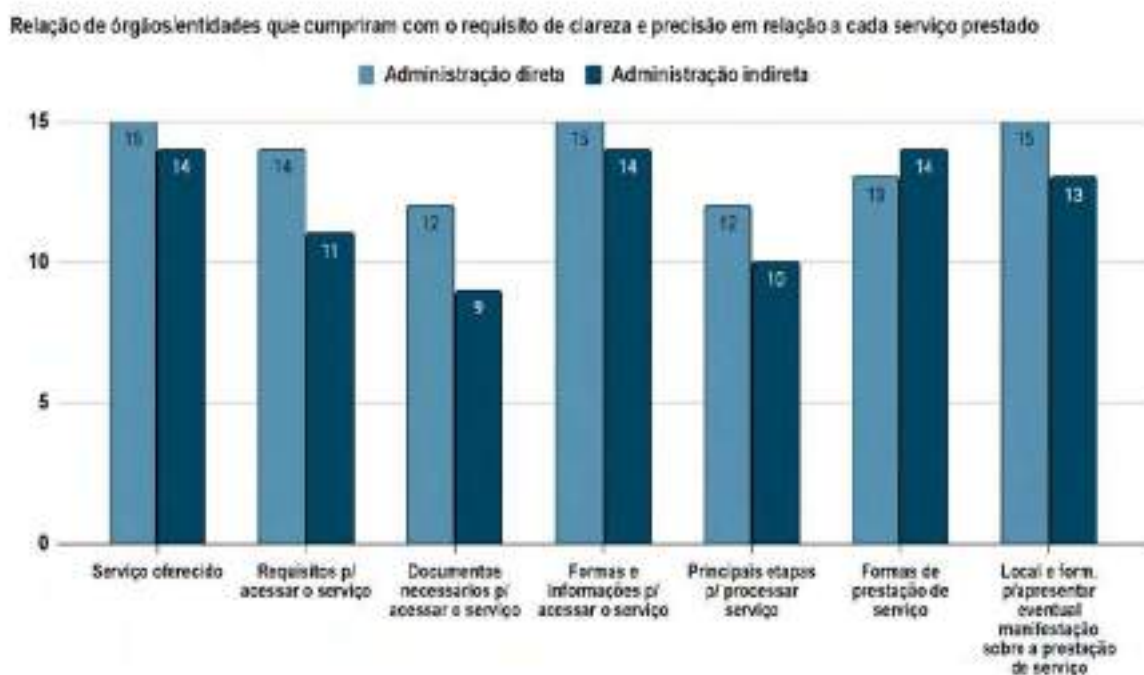


Gráfico 1 - Relação de órgãos/entidades que cumpriram com o requisito de clareza e precisão em relação a cada serviço prestado. Fonte: autoria própria.

O gráfico 2 exibe uma representação comparativa em relação porcentual do quantitativo relativo ao cumprimento dos requisitos.

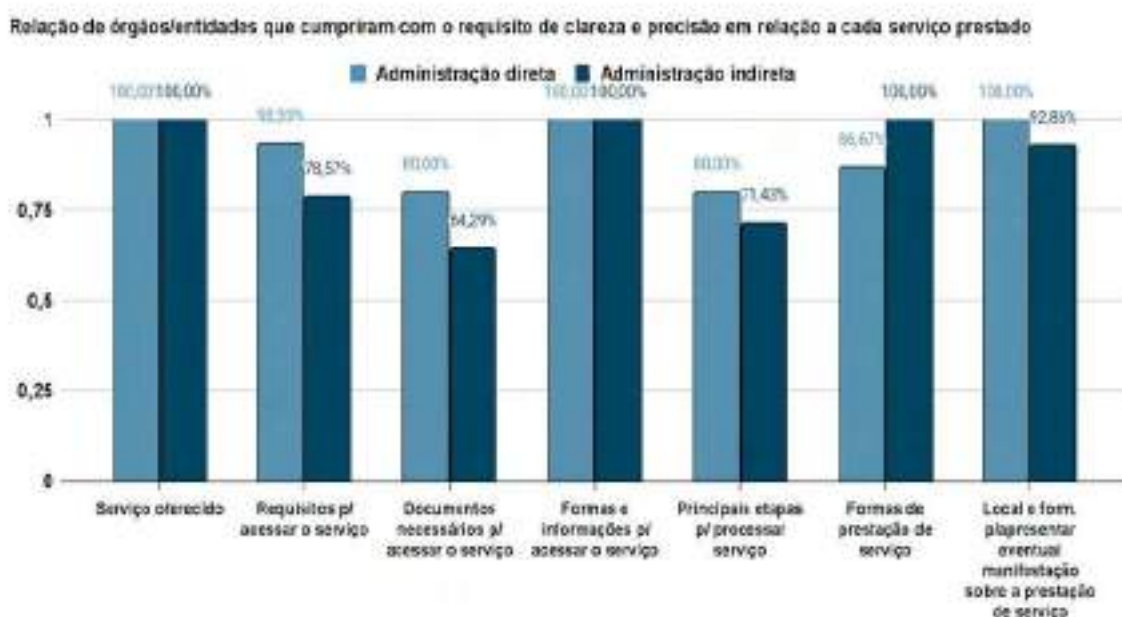


Gráfico 2 - Relação dos serviços informados que cumpriram com o requisito de clareza e precisão em relação a cada serviço prestado em porcentagem.
Fonte: autoria própria.

Através dos dados do quadro 3, nota-se que de todos apenas na administração direta foi cumprido 100%, de 2 (dois) dos requisitos exigidos, sendo que o primeiro seria informar os serviços e o segundo a forma e informações para acessar o serviço. Já na administração indireta apenas 1 (um) requisito foi cumprido 100%, sendo ele os serviços prestados.

Apesar de não ter cumprido com 100% dos requisitos, ao se comparar com a Carta de Serviços ao Usuário disponibilizadas nos portais eletrônicos de cada instituição pública, verifica-se que a taxa de conformidade é maior em relação ao requisito de clareza e precisão de cada serviço prestado, visto que, 3 (três) requisitos não alcançaram 90% da conformidade, e o maior entre os três chegou a 86,20%, mas no portal de serviços a taxa menor de conformidade dos serviços chegou a apenas 92,14%. Esses dados sugerem que o foco maior foi dado ao Portal de Serviços, fato que também foi visto no quadro 1 que mostrou a relação dos órgãos/instituições que publicaram a

carta em portal eletrônico próprio e no portal de serviços, onde foi visto que o número publicado no segundo meio citado também foi maior.

Relação dos serviços informados que cumpriram com o requisito de clareza e precisão em relação a cada serviço prestado				
Requisito	Administração direta	Administração indireta	Total	Conformidade
Serviço oferecido	424	365	789	100%
Requisitos p/ acessar o serviço	423	361	784	99,37%
Documentos necessários p/ acessar o serviço	420	343	763	96,70%
Formas e informações p/ acessar o serviço	424	359	783	99,24%
Principais etapas p/ processar serviço	420	358	778	98,61%
Formas de prestação de serviço	423	360	783	99,24%
Local e form. p/ o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação de serviço	418	309	727	92,14%

Quadro 3 - quantidade de órgãos/entidades que publicaram suas cartas de serviço ao usuário no portal de serviços do Estado do Tocantins e taxa de conformidade. Fonte: autoria própria.

O gráfico 3, compartilha uma visão comparativa dos serviços informados e dos requisitos cumpridos pelas organizações públicas.



Gráfico 3 - Relação dos serviços informados que cumpriram com o requisito de clareza e precisão em relação a cada serviço prestado. Fonte: autoria própria.

Já o gráfico 4 compartilha uma visão comparativa percentual dos serviços informados e dos requisitos cumpridos pelas organizações públicas.



Gráfico 4 - Relação perceptual dos serviços informados que cumpriram com o requisito de clareza e precisão em relação a cada serviço prestado. Fonte: autoria própria.

Desse modo, também é importante analisar a conformidade de cada órgãos/instituições de um modo que possibilite visualizar quantos conseguiram cumprir tudo o que foi proposto na lei. Desse modo, o quadro 4 abaixo indica os órgãos que publicaram a carta de serviços ao usuário no portal de serviços e conseguiram cumprir com 100% dos requisitos propostos:

Relação de instituições que cumpriram com mais de 100% dos requisitos de clareza e precisão em relação a cada serviço prestado				
	Administração direta	Administração indireta	Total	Taxa de conformidade
Entidades que cumpriram com 100%.	13	9	22	70,96%
Entidades que cumpriram menos de 100%.	3	6	9	29,04%

Quadro 4 - relação de instituições que cumpriram com mais de 100% dos requisitos de clareza e precisão em relação a cada serviço prestado. Fonte: autoria própria.

O gráfico 5 também permite ter uma visão melhor dessas informações:

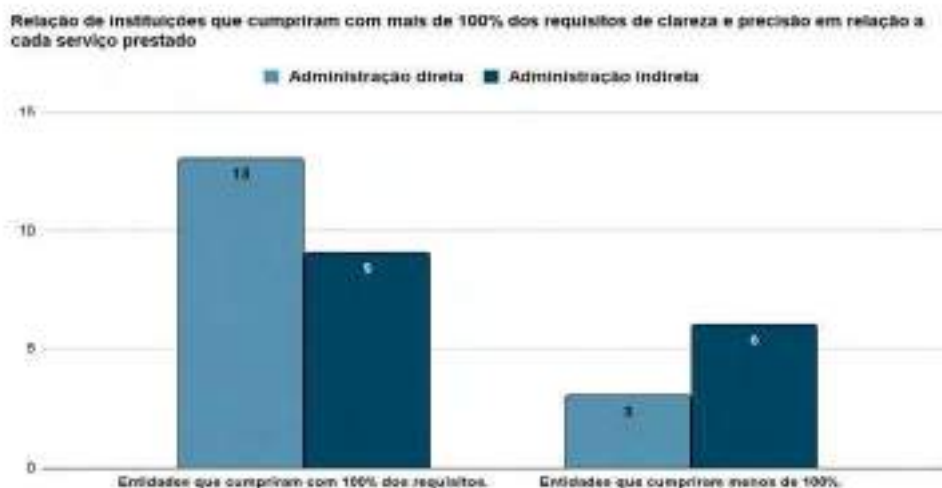


Gráfico 5 - Relação de instituições que cumpriram com mais de 100% dos requisitos de clareza e precisão em relação a cada serviço prestado. Fonte: autoria própria. Fonte: autoria própria.

A taxa de conformidade de 70,96% das entidades que cumpriram mais de 100% dos requisitos de clareza e precisão em relação a cada serviço prestado é um indicativo positivo do esforço desses órgãos na transparência e na comunicação eficaz com os usuários. Esse resultado sugere um comprometimento significativo com a divulgação de informações claras e precisas sobre os serviços oferecidos, o que contribui para a construção de uma relação mais transparente e confiável com o público.

No entanto, a parcela de 29,04% das entidades que não alcançaram 100% de conformidade destaca a existência de desafios e oportunidades de melhoria. A análise individual de cada órgão/instituição se torna crucial para identificar as áreas específicas que precisam de atenção e aprimoramento.

Em resumo, a análise do requisito de Clareza e Precisão em Relação a Cada Serviço Prestado nas instituições públicas do Estado do Tocantins revela um cenário complexo. Embora 59,26% da Administração Direta e 75% da Administração Indireta (31 ao todo) tenham publicado suas Cartas de Serviços ao Usuário, a conformidade com a legislação é parcial, representando 65,95%. O quadro 02 destaca que, das organizações que publicaram, a dificuldade em esclarecer os documentos necessários para acessar serviços é evidente (72,41% de conformidade). A Administração Direta alcançou 100% em dois requisitos, enquanto a Indireta atingiu apenas 1. Já no portal de serviços, apesar de 789 serviços catalogados, 34,04% das organizações não publicaram nada no portal de serviços.

Desse modo, percebe-se o comprometimento em divulgar informações claras, mas também é preciso destacar a necessidade de esforços contínuos para atender totalmente às diretrizes legais. O desafio persiste, e a efetividade das Cartas de Serviços ao Usuário requer melhorias específicas para garantir transparência e eficiência na prestação de serviços públicos.

5.3.2 - Compromissos e Padrões de Qualidade do Atendimento Relativos

Os compromissos e padrões de qualidade de atendimento podem ser utilizados como estratégia para melhorar a qualidade do serviço e por isso é importante que as organizações públicas precisem defini-las, além de também ser compromisso legal definido na Lei Federal n.º 13.460/2017. Este trabalho se propõe a analisar se as organizações públicas cumprem com esse requisito essencial para melhoria da qualidade dos serviços prestados pelo poder público, trazendo benefícios tanto para o cidadão quanto para a própria administração pública.

No quadro 5 a seguir podemos analisar quantas organizações públicas cumpriram com o requisito de compromissos e padrões de qualidade do atendimento relativo:

Relação da conformidade dos serviços em relação aos compromissos e padrões de qualidade do atendimento relativos				
Requisito	Administração direta	Administração indireta	Total	Conformidade
Prioridade de atendimento	417	321	738	93,54%
Previsão de tempo de espera para atendimento	415	292	707	89,61%
Mecanismos de comunicação com os usuários	415	298	713	90,37%
Procedimentos para receber e responder às manifestações dos usuário e de eventual manifestação	417	300	717	90,87%
Mecanismo de consulta	417	295	712	90,24%

Quadro 5 - relação da conformidade dos serviços que publicados no portal de serviços do Estado do Tocantins em relação ao cumprimento do requisito de compromisso e padrão de qualidade do atendimento relativo.

O quadro revela informações cruciais sobre a conformidade dos serviços em relação aos compromissos e padrões de qualidade do atendimento, segmentados entre administração direta e indireta. De modo geral, a conformidade média de aproximadamente 90% aponta para um desempenho positivo na prestação de serviços pelos órgãos e entidades avaliados.

O gráfico 6 possibilita a comparação das informações do quadro:



Gráfico 6 - Relação da conformidade dos serviços que publicados no portal de serviços do Estado do Tocantins em relação ao cumprimento do requisito de compromisso e padrão de qualidade do atendimento relativo. Fonte: autoria própria.

Já o gráfico 7 abaixo exibe uma visão percentual:

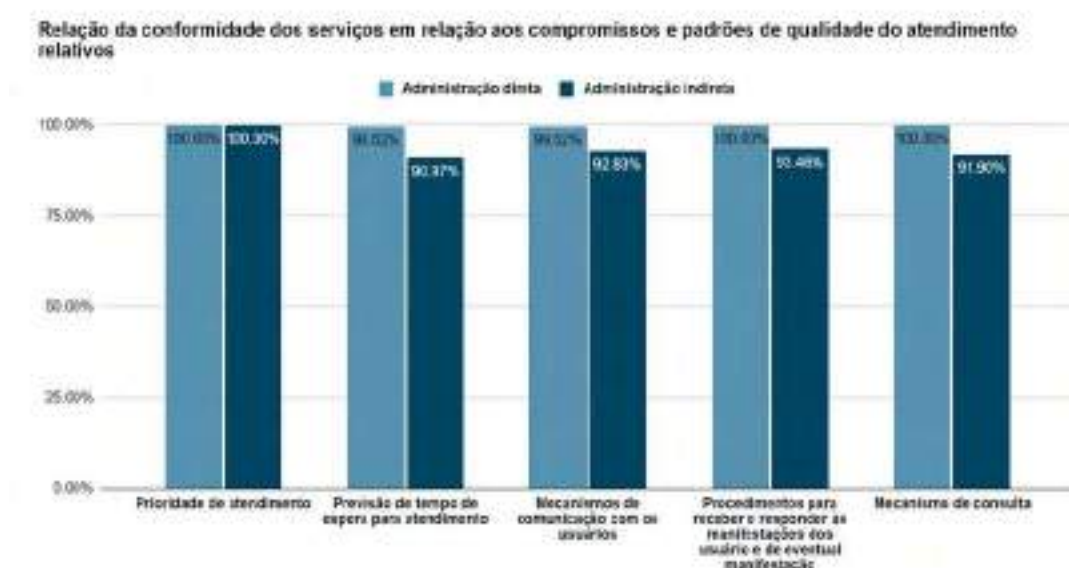


Gráfico 7 - Relação percentual da conformidade dos serviços que publicados no portal de serviços do Estado do Tocantins em relação ao cumprimento do requisito de compromisso e padrão de qualidade do atendimento relativo. Fonte: autoria própria.

Ao analisar os critérios específicos, destaca-se que a prioridade de atendimento apresenta uma alta conformidade de 93,54%, indicando um sólido compromisso em atender prioritariamente as necessidades dos usuários. Por outro lado, a previsão de tempo de espera para atendimento, embora ainda elevada com 89,61%, sugere que pode haver espaço para melhorias.

Os mecanismos de comunicação com os usuários e os procedimentos para receber e responder às manifestações dos usuários obtiveram conformidades de 90,37% e 90,87%, respectivamente, indicando uma boa prática na interação e no com os usuários. Da mesma forma, o mecanismo de consulta alcançou uma conformidade de 90,24%, ressaltando a eficácia dos órgãos/entidades nesse aspecto.

Apesar do resultado positivo, a análise comparativa entre administração direta e indireta revela um desempenho ligeiramente superior da administração direta em todos os requisitos, revelando a necessidade da administração indireta melhorar esse aspecto.

Em resumo, os dados apontam para um compromisso geral positivo por parte dos órgãos/entidades em atender aos compromissos e padrões de

qualidade do atendimento, mas ainda há falhas no comprimento da legislação.

O quadro 6 abaixo mostra a relação de quantos órgãos/instituições conseguiram cumprir com 100% dos requisitos aqui estudado, oferecendo uma análise abrangente da proporção de órgãos e instituições que conseguiram alcançar integralmente todos os requisitos estudados para uma melhor análise do requisito estudado.

Relação instituições que cumpriram com mais de 100% dos requisitos de clareza e precisão em relação a cada serviço prestado				
-	Administração direta	Administração indireta	Total	Conformidade
Entidades que cumpriram com 100%	12	8	21	67,74%
Entidades que cumpriram menos de 100%	4	7	10	32,26%

Quadro 6 - Relação das instituições que cumpriram com mais de 100% dos requisitos de clareza e precisão em relação a cada serviço prestado que foram publicados no portal de serviços do Estado. Fonte: autoria própria.

O Quadro 6 fornece uma análise mais detalhada da conformidade das instituições em relação aos requisitos específicos de clareza e precisão para cada serviço prestado, segmentando os resultados entre administração direta e indireta. Ao combinar esses dados com os da primeira quadro, podemos obter uma compreensão mais completa do desempenho global dessas instituições. O gráfico 8 ajuda a ter uma visão comparativa do quadro:

Relação instituições que cumpriram com mais de 100% dos requisitos de clareza e precisão em relação a cada serviço prestado

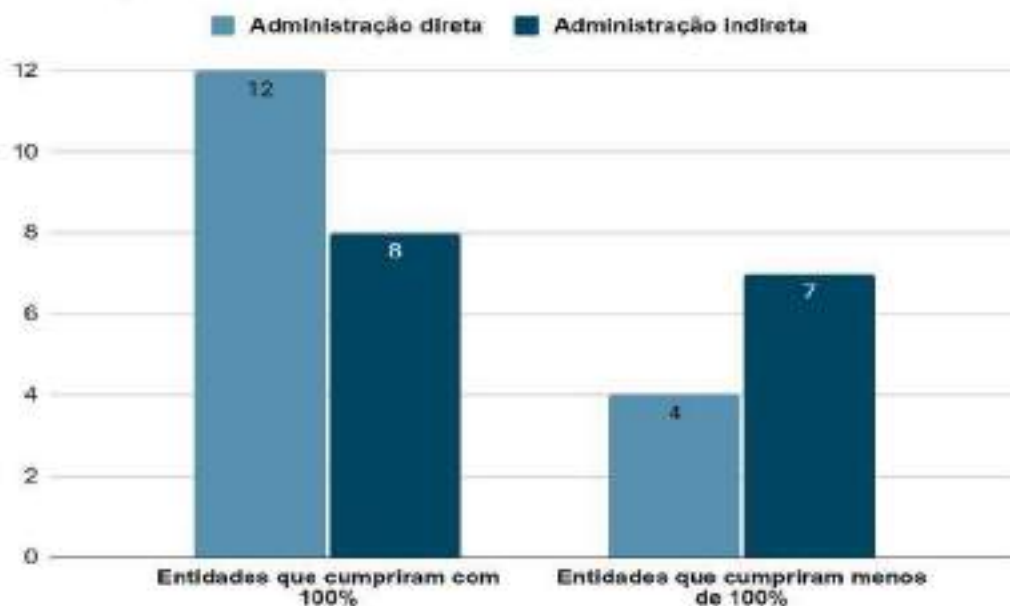


Gráfico 8 - Relação das instituições que cumpriram com mais de 100% dos requisitos de clareza e precisão em relação a cada serviço prestado que foram publicados no portal de serviços do Estado. Fonte: autoria própria.

A conformidade média de 67,74% para as entidades que cumpriram mais de 100% dos requisitos reflete um esforço significativo em proporcionar serviços com clareza e precisão. No entanto, a presença de 32,26% das entidades que não atingiram essa meta sugere desafios específicos para cumprir a legislação de modo total.

Em resumo, a análise conjunta dos quadros 05 e 06 fornece uma visão completa do desempenho das instituições no cumprimento de compromissos e padrões de qualidade, destacando áreas de sucesso e oportunidades de melhoria para garantir uma prestação de serviços cada vez mais eficiente e conforme as diretrizes legais estabelecidas.

6 CONCLUSÃO

Em síntese, os resultados obtidos da pesquisa sobre a conformidade do Estado do Tocantins evidenciam um progresso significativo em direção aos objetivos propostos. A conformidade parcial destaca a importância contínua de aprimoramentos para garantir uma prestação de serviços mais eficiente e totalmente alinhada com as diretrizes legais, mantendo-se coerente visando fortalecer a transparência e efetividade das Cartas de Serviços ao Usuário. A conscientização sobre a importância dessas Cartas, a promoção de treinamentos para gestores e a implementação de práticas que fortaleçam a cultura organizacional centrada no cidadão são recomendações alinhadas visando superar os desafios identificados. Dessa forma, a conclusão deste estudo reforça a necessidade de esforços contínuos para alcançar plenamente os objetivos traçados, contribuindo para uma administração pública mais eficiente, transparente e voltada para as necessidades dos cidadãos e consoante a legislação.

6.1 Limitações do Estudo

Este estudo, realizado em 2023, enfrenta algumas limitações importantes. A amostra analisada baseou-se em dados disponíveis nos sites e portais eletrônicos até a data da pesquisa, podendo haver informações não consideradas na avaliação.

A Lei Federal n.º 13.460/2017 não estabelece um prazo específico para a criação e publicação das Cartas de Serviços ao Usuário em casos de criação de novas organizações públicas. Essa lacuna normativa pode impactar a definição de um cronograma para a implementação desses documentos em entidades recém-criadas ou procedimentos que devem ocorrer se uma instituição pública sofrer uma cisão.

Além disso, alguns serviços informados pelas organizações públicas poderiam não estar sujeitos ao critério analisado e por isso não foi informado. A limitação de recursos também é um grande fator para pesquisa, pois mais

peças envolvidas poderiam ter diminuído o tempo da pesquisa e uma análise mais detalhada.

Outro fator importante a destacar na limitação é que, como pesquisador, é impossível conhecer todos os serviços prestados pelas instituições públicas, o que impossibilita saber qual serviço poderia não ter sido informado na carta de serviços.

Essas limitações são cruciais para uma interpretação cautelosa dos resultados, sendo essencial reconhecer a possibilidade de não abranger a totalidade do cenário.

6.2 Sugestões para Futuras Pesquisas

Considerando a importância contínua da efetividade das Cartas de Serviços ao Usuário, sugere-se:

1 - Mais pesquisas voltadas ao tema em organizações públicas: que mais pesquisadores se dediquem a estudos voltados para organizações públicas, conferindo maior relevância ao tema e chamando a atenção dos governos para a importância contínua da transparência e eficiência nos serviços públicos.

2 - Efetividade das cartas em órgãos públicos: investigações sobre a efetividade das Cartas, examinando as mudanças nas instituições após a implementação, incluindo inovações e melhorias nos serviços prestados, bem como o conhecimento da população sobre a existência desses documentos.

Ao seguir essas sugestões, pesquisas futuras podem ampliar o entendimento sobre o impacto das Cartas de Serviços ao Usuário, proporcionando uma visão que possa aprimorar práticas e fortalecer a relação entre governo e cidadãos.

6.3 Recomendações

Diante da análise profunda sobre a conformidade das instituições públicas do Estado do Tocantins com os requisitos legais para a elaboração e divulgação das Cartas de Serviços ao Usuário, emerge a necessidade de recomendações direcionadas à melhoria contínua desse processo. As recomendações a seguir visam fortalecer a eficácia das Cartas, promovendo uma transparência robusta, maior efetividade na prestação de serviços públicos e, conseqüentemente, uma relação mais sólida entre o Estado e seus cidadãos:

1 - **Revisão contínua das cartas:** recomenda-se que as instituições públicas realizem revisões regulares em suas Cartas de Serviços ao Usuário para garantir a atualização e precisão das informações. Isso inclui a verificação constante dos requisitos legais estabelecidos na Lei Federal n.º 13.460/2017. Para casos de criação de novas organizações, sugere-se a definição de um prazo interno razoável para a elaboração e divulgação das Cartas.

2 - **Conscientização e engajamento:** é fundamental investir em programas de conscientização para os servidores responsáveis pela elaboração e atualização das Cartas, garantindo que compreendam plenamente os requisitos legais. Além disso, campanhas de conscientização junto à população podem aumentar o conhecimento sobre a existência e utilidade desses documentos.

3 - **Aprimoramento na comunicação de requisitos:** considerando a dificuldade identificada na comunicação dos documentos necessários para acessar serviços, recomenda-se um esforço específico para melhorar essa informação nas Cartas. Destacamos a importância de tornar essas informações acessíveis, eliminando dúvidas e facilitando o acesso dos cidadãos aos serviços.

4 - **Monitoramento da efetividade:** instituições devem implementar sistemas eficazes de monitoramento para avaliar a efetividade das Cartas de Serviços ao Usuário. Isso pode incluir pesquisas junto aos usuários para compreender o impacto prático desses documentos na qualidade dos serviços prestados.

5 - **Estímulo a pesquisas futuras:** encorajar o desenvolvimento de mais pesquisas voltadas para organizações públicas, investigando não apenas a conformidade com requisitos legais, mas também a efetividade das Cartas. Essas pesquisas podem fornecer novas noções sobre o tema e, conseqüentemente, aprimorar a comunicação, a transparência e a qualidade dos serviços públicos.

6 - **Penalidades para não cumprimento:** considerando a ausência de penalidades expressas na Lei Federal n.º 13.460/2017 para o não cumprimento de suas disposições, sugere-se que sejam avaliadas medidas que possam conferir maior gravidade ao não cumprimento, promovendo uma maior aderência por parte das instituições públicas. Isso pode incluir a consideração de mecanismos que incentivem o efetivo cumprimento dos requisitos estabelecidos na legislação.

6.4 Considerações Finais

Ao avaliar a implementação das Cartas de Serviços ao Usuário no Estado do Tocantins no ano de 2023, alinhamos nossas considerações aos objetivos propostos neste estudo. Os resultados obtidos demonstram avanços significativos, refletindo o comprometimento do governo tocantinense com a transparência, eficiência e qualidade na prestação de serviços públicos, conforme estabelecido pela Lei Federal n.º 13.460/2017 e pela Lei estadual n.º 3.421/2019.

A presença de 61,70% das instituições na administração direta e 65,96% na administração indireta que publicaram suas Cartas de Serviços ao Usuário indica um progresso notável em direção aos objetivos de promover a transparência e a comunicação eficaz com os cidadãos. Contudo, a não conformidade total, representando 38,30% e 34,05%, respectivamente,

ressalta a necessidade de aprimoramentos para atender integralmente aos requisitos legais e alcançar plenamente os objetivos estabelecidos.

A análise detalhada das variáveis relacionadas à clareza e precisão dos serviços oferecidos revela que, embora algumas instituições tenham atingido 100% de conformidade em determinados requisitos, há desafios significativos, especialmente na comunicação dos documentos necessários para acessar os serviços, com apenas 72,41% de conformidade. Estes desafios apontam para áreas específicas que necessitam de atenção, estando alinhados para identificar oportunidades de aprimoramento.

No que diz respeito aos compromissos e padrões de qualidade do atendimento, os resultados são geralmente positivos, com uma conformidade média de aproximadamente 90%. A sólida conformidade com a prioridade de atendimento, atingindo 93,54%, está em pleno acordo visando garantir um atendimento prioritário às necessidades dos usuários. No entanto, a previsão de tempo de espera para atendimento, embora ainda elevada com 89,61%, sugere que pode haver espaço para melhorias, alinhando-se ao objetivo de proporcionar um atendimento eficiente.

REFERÊNCIAS

- ARAÚJO, Sebastião Brito de. Evolução da Administração Pública no Brasil focando o Princípio da Eficiência. 2014. Disponível em: <http://dspace.bc.uepb.edu.br/jspui/bitstream/123456789/8460/1/PDF%20-%20Sebastião%20Brito%20de%20Araújo.pdf>. Acesso em: 28 de mai. de 2023.
- BRASIL. Constituição (1988). Constituição da República Federativa do Brasil. Brasília, DF: Senado Federal: Centro Gráfico, 1988.
- BRASIL. Lei n.º 13.460 de 26 de junho de 2017. Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública. Brasília, 26 de junho de 2017; 196º da Independência e 129º da República.
- DANTAS, Tiago. “Administração Pública”. Brasil Escola. Disponível em: <https://brasilescola.uol.com.br/politica/administracao-publica.htm>. Acesso em 25 de mai. de 2023.
- DRUMOND, Alexandre Matos; SILVEIRA, Suely de Fátima Ramos; SILVA, Edson Arlindo. Predominância ou coexistência?: modelos de administração pública brasileira na Política Nacional de Habitação. 2014. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/rap/a/fsJhVDkhWY3n3HYXpJwcT9d/?lang=pt>. Acesso em: 28 de mai. de 2023.
- FEITOSA, Sérgio; PASSAES, Fernando Mendes; PASSAES, Manoel Fernando; LIMER, Maria Eliane da Costa; ALONSO, Mônica Machado; MARQUES, Rosana. Estado, governo e administração pública. Disponível em: http://www.faculdadedondomenico.edu.br/revista_don/artigos5edicao/3ed5.pdf. Acesso em: 20 de mai. de 2023.
- FONTELLES, Mauro José; SIMÕES, Marilda Garcia; FARIAS, Samantha Hasegawa; FONTELLES, Renata Garcia Simões. Metodologia da pesquisa científica: diretrizes para a elaboração de um protocolo de pesquisa. Rev. para. med; 23(3) jul.-set. 2009. Disponível em: https://files.cercomp.ufg.br/weby/up/150/o/Anexo_C8_NONAME.pdf. Acesso em: 26 de jun. de 2022.

GUIMARÃES, Simone. Vida de ensino (ISSN 2175-6325) a busca da eficiência na administração pública focando as pessoas. 2010. Disponível em:

<https://periodicos.ifgoiano.edu.br/vidadeensino/article/download/426/300>.

Acesso em: 28 de mai. de 2023.

JUNIOR, Joaquim Martins; PEREIRA, Jacqueline da Silva Nunes. Curso de Educação Física do CESUMAR: 10 anos de história. 250 p. Maringá, PR, 2013. Centro Universitário de Maringá. Disponível em: https://www.unicesumar.edu.br/biblioteca/wp-content/uploads/sites/50/2016/01/ed_fisica.pdf#page=43. Acesso em 26 jun. de 2022.

NUNES JÚNIOR, Edimar Antônio. Carta de serviços: um estudo de caso de sua aplicação na Polícia Rodoviária Federal. 2019. 129 f. Dissertação (Mestrado em Administração) - Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2019.

LACERDA, Alexandre Magno Benites de. MPMS apresenta Carta de Serviços para a sociedade. Ana Carolina Vasques. Mato Grosso do Sul (Estado). Ministério Público do Estado de Mato Grosso do Sul. Disponível em:

<https://www.mpms.mp.br/noticias/2022/08/mpms-apresenta-carta-de-servicos-para-a-sociedade>. Acesso em 09 de mai. de 2023.

NÓBREGA, Nyanne. Cartas facilitam acesso aos serviços prestados pela administração municipal. 2022. João Pessoa (Município). Prefeitura Municipal de João Pessoa. Disponível em: <https://www.joaopessoa.pb.gov.br/noticias/cartas-facilitam-acesso-aos-servicos-prestados-pela-administracao-municipal/>. Acesso em 08 de mai. de 2023.

QUIRINO, Isabela. O Estado qualifica profissionais para elaboração da Carta de Serviços ao Usuário. 2022. Tocantins (Estado). Agência Pará. Secretaria da Comunicação. Disponível em: <https://agenciapara.com.br/noticia/37729/estado-qualifica-profissionais-para-elaboracao-da-carta-de-servicos-ao-usuario>. Acesso em: 08 de maio de 2023.

REIS, Joyce Vasconcelos Coutinho dos; SOUZA, Diego Fellipe de; AZEVEDO, Érika Sabrina Felix; CASTRO, Marcos Paulo de Assis; NETO, Jorge da Silva Correia. Carta de serviços ao usuário: uma reflexão sobre os

últimos 5 anos. Revista Gesec. São Paulo, SP, Brasil v.14, n. 5 p. 7210-7231, 2023. Disponível em: https://www.researchgate.net/publication/370668554_Carta_de_servicos_ao_usuario_uma_reflexao_sobre_os_ultimos_5_anos. Acesso em: 22 de mai. de 2023.

SOUZA, Flávio Sérgio Rezende Nunes de; SCHMITT, Valentina Gomes Haensel; PEREIRA, Thiago José. A Carta de Serviços ao Cidadão e seus reflexos na prestação do serviço público. 2016. Centro de Instrução e Adestramento Almirante Newton Braga (CIANB) - Fundação Getúlio Vargas (FGV/EBAPE). Disponível em: <https://www.revistasg.uff.br/sg/article/view/944/411>. Acesso em 09 de mai. de 2023.

TOCANTINS (Estado), Lei n.º3.558, de 08 de março de 2019. Dispõe sobre a organização da Administração Direta e Indireta do Poder Executivo Estadual, e adota outras providências.

SOUZA, Flávio Sérgio Rezende Nunes de; SCHMITT, Valentina Gomes Haensel; PARREIRA, Thiago José. A Carta de Serviços ao Cidadão e seus reflexos na prestação do serviço público. Diretoria de Administração da Marinha (DAdM) - Fundação Getúlio Vargas (FGV/EBAPE), Centro de Instrução e Adestramento Almirante Newton Braga (CIANB) - Fundação Getúlio Vargas (FGV/EBAPE). Publicado em 2016. Disponível em: <https://www.revistasg.uff.br/sg/article/view/944/411>. Acesso em: 22 de outubro de 2023.

MORAIS, Janaina Jacolina. Princípio da Eficiência na Administração Pública. Licenciada em Geografia, Bacharel em Direito e Pós-graduada em Capacitação Docente para o Ensino Superior pela Faculdade Eduvale de Avaré. Disponível em: [Vista do A Carta de Serviços ao Cidadão e seus Reflexos na Prestação do Serviço Público | Sistemas & Gestão \(uff.br\)](#). Acesso em: 8 de outubro de 2023.

NEGRI, Alcenir Vergilio; MODELSKI, Marisandra. Carta de Serviços ao Cidadão: Relato de Experiência sobre Inovação por Imposição Legal. Revista Humanidades e Inovação, v. 8, 2021. Mestrando no programa PPGEPS - Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção e Sistemas - UTFPPR, Campus Pato Branco-PR. Publicado em 2021.

GUITARRARA, Paloma. "Tocantins"; Brasil Escola. Disponível em: <https://brasilecola.uol.com.br/brasil/tocantins.htm>. Acesso em 29 de outubro de 2023.

TOCANTINS. Decreto n.º 6.312, de 14 de setembro de 2021. Regulamenta, no âmbito do Poder Executivo Estadual, a Lei Federal 13.460, de 26 de junho de 2017, e institui o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Estadual, e adota outras providências. Diário Oficial do Estado de Tocantins, n.º 5927. Disponível em: <https://doe.to.gov.br/diario/4455/download>. Acesso em: 19 de agosto de 2023.

TOCANTINS. Lei n.º 3.421, de 8 de março de 2019. Republicada no Diário Oficial n.º 5.316. Dispõe sobre a organização da Administração Direta e Indireta do Poder Executivo Estadual, e adota outras providências.

QUANTIDADE DE SERVIÇOS INFORMADOS NO PORTAL DE SERVIÇOS POR ORGÃO/ENTIDADE QUANTIDADE DE REQUISITOS ATENDIDOS DOS SERVIÇOS INFORMADOS - ADMINISTRAÇÃO DIRETA													
ITEM	ORGÃO / ENTIDADE	SERVIÇO OFERECIDO	REQ. P/ ACESS. O SERV.	DOC NECESA P/ ACESS. O SERV.	FORM. E INFOR. P/ ACESS O SERV	PRINC. ETAPAS P/ PROCESS. SERV	FORM. DE PREST. DE SERV.	LOC. E FORM. P/ O USUÁRIO APRES. EVENTUAL MANIF. SOBRE A PREST. DE SERV.	PRIORIDADE DE ATENDIMENTO	PREVISÃO DE TEMPO DE ESPERA PARA ATENDIMENTO	MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO COM OS USUARIOS	PROC. P/ RECEBER E RESPONDER AS MANIFEST. DOS USU. E DE EVENT. MANIF.	MEC. DE CONSULTA
1	CBMTO	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14
2	CCI	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3	CGE	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
4	GABM	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
5	PGE	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
6	PMTO	6	6	4	6	5	6	2	2	0	0	2	2
7	SEAGRO	54	54	54	54	54	54	54	54	54	54	54	54
8	SECAD	85	84	84	85	84	84	84	84	84	84	84	84
9	SECIHD	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
10	SECIJU	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
11	SECMULHER	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
12	SECOM	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
13	SECULT	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
14	SEDUC	25	25	25	25	25	25	25	24	25	25	25	25
15	SEFAZ	91	91	90	91	89	91	91	91	91	90	90	90
16	SEJU	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
17	SEMARH	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
18	SEPEA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
19	SEPLAN	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
20	SE POT	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
21	SESAU	87	87	87	87	87	87	87	87	87	87	87	87
22	SETAS	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12
23	SETUR	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
24	SGOV	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
25	SICS	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
26	SSP	14	14	14	14	14	14	13	13	12	13	13	13
27	TOCANTINS PARCERIAS	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
TOTAL		424	423	420	424	420	423	418	417	415	415	417	417

TAXA DE CONFORMIDADE DOS SERVIÇOS INFORMADOS NO PORTAL DE SERVIÇOS POR ORGÃO/ENTIDADE - ADMINISTRAÇÃO DIRETA													
ITEM	ORGÃO / ENTIDADE	SERVIÇO OFERECIDO	REQ. P/ ACESS. O SERV.	DOC NECESA P/ ACESS. O SERV.	FORM. E INFOR. P/ ACESS O SERV	PRINC. ETAPAS P/ PROCESS. SERV	FORM. DE PREST. DE SERV.	LOC. E FORM. P/ O USUÁRIO APRES. EVENTUAL MANIF. SOBRE A PREST. DE SERV.	PRIORIDADE DE ATENDIMENTO	PREVISÃO DE TEMPO DE ESPERA PARA ATENDIMENTO	MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO COM OS USUARIOS	PROC. P/ RECEBER E RESPONDER AS MANIFEST. DOS USU. E DE EVENT. MANIF.	MEC. DE CONSULTA
1	CBMTO	14	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
2	CGE	7	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
3	PMTO	6	100,00%	66,67%	100,00%	83,33%	100,00%	33,33%	33,33%	0,00%	0,00%	33,33%	33,33%
4	SEAGRO	54	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
5	SECAD	85	98,82%	98,82%	100,00%	98,82%	98,82%	98,82%	98,82%	98,82%	98,82%	98,82%	98,82%
6	SECIHD	7	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
7	SECIJU	7	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
8	SEDUC	25	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	96,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
9	SEFAZ	91	100,00%	98,90%	100,00%	97,80%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	98,90%	98,90%	98,90%
10	SEPLAN	1	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
11	SESAU	87	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
12	SETAS	12	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
13	SGOV	1	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
14	SICS	7	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
15	SSP	14	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	92,86%	92,86%	85,71%	92,86%	92,86%	92,86%
16	TOCANTINS PARCERIAS	6	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

TAXA DE CONFORMIDADE DOS SERVIÇOS INFORMADOS NO PORTAL DE SERVIÇOS POR ORGÃO/ENTIDADE - ADMINISTRAÇÃO INDIRETA

[illegible]