

Controladoria-Geral  
do Estado



GOVERNO DO ESTADO  
**RIO DE JANEIRO**

# OUVIDORIA E TRANSPARÊNCIA GERAL DO ESTADO



**2024**

## CHECKLIST DA CARTA DE SERVIÇOS

## FICHA TÉCNICA

**Demétrio Abdennur Farah Neto**  
Controlador-Geral do Estado

**Eugenio Manuel da Silva Machado**  
Ouvidor-Geral do Estado

**Eliane Moraes Magalhães**  
Superintendente de Ouvidoria

**Ana Cristina Fortunato Cipriano**  
Coordenadora de Orientação e Acompanhamento  
de Ouvidorias Setoriais

**Frank de França Omena**  
Auditor do Estado

# SUMÁRIO

1. Introdução.....	4
2. Previsão Legal da Carta de Serviços.....	5
3. Checklist da Carta de Serviços ao Usuário do Serviço Público.....	6

## 1. Introdução

A Carta de Serviços visa ampliar o controle social, informar os serviços prestados pelo Órgão ou Entidade do Poder Executivo do Estado do Rio de Janeiro, as formas de acesso a esses serviços, seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público, visando proporcionar mais transparência à Administração Pública.

As Unidades de Ouvidorias Setoriais – UOS, instituídas nos Órgãos e Entidades do ERJ deverão elaborar e divulgar a Carta de serviços, de forma permanente e em local de fácil acesso ao público, nos respectivos locais de atendimento, e mediante publicação em sítio eletrônico do órgão ou entidade na internet, com a aprovação do Titular da pasta. No caso das Entidades que não possuem Ouvidorias, a Carta deverá ser produzida por uma comissão formada exclusivamente por servidores dos setores internos que prestam serviços ao público e de controle interno. (Art.3º e 4º do Decreto n.º 46.836 de 22, de novembro de 2019).

Com o intuito de assistir os Órgãos e Entidades na produção de suas respectivas Cartas foi elaborado o documento 'Checklist - Carta de Serviços'.

O 'Checklist - Carta de Serviços', contém a relação dos requisitos estabelecidos na legislação vigente, que deverão constar na Carta de Serviços dos Órgãos e Entidades, de modo a facilitar a elaboração do documento.

## 2. Previsão Legal da Carta de Serviços:

- Lei Federal n.º 13.460, de 26 de junho de 2017(Capítulos II e VI);
- Lei Estadual n.º 6.052, de 23 de setembro de 2011(Artigo 14);
- Decreto Estadual n.º 46.622, de 03 de abril de 2019 (Artigo 7º, IV);
- Decreto n.º 46.836, de 22 de novembro de 2019.

Para maiores informações sobre a elaboração da Carta de Serviços, consulte o 'Guia para Elaboração da Carta de Serviços', disponível em: <http://www.cge.rj.gov.br/publicacoes/>

### 3. Checklist da Carta de Serviços ao Usuário do Serviço Público

Base legal	Requisitos que devem constar na Carta de Serviços (incisos da legislação em referência)	Sim	Não	Observações
Decreto n.º 46.836, de 22/11/2019, art. 2º, §2º, inciso I ao IX.	I - o serviço oferecido			
	II - os requisitos, os documentos e informações necessários para acessar o serviço			
	III - as etapas para processamento do serviço			
	IV - o prazo máximo para a prestação do serviço			
	V - a forma de prestação do serviço			
	VI - a forma de comunicação com o usuário do serviço			
	VII - os locais e as formas de acessar o serviço			
	VIII - a missão, visão, valores e finalidade do órgão ou entidade			
	IX - o organograma do órgão ou entidade			
Decreto n.º 46.836, de 22/11/2019, art. 2º, §3º, inciso I ao III.	I - metas e indicadores de desempenho que atendam às necessidades e expectativas dos públicos alvos do órgão/entidade			
	II - os cidadãos que farão jus à prioridade no atendimento, na forma Lei Federal nº 10.741, de 1º de outubro de 2003, inclusive os beneficiários do tratamento especial previsto por seu art. 3º, § 2º, bem como os cidadãos enquadrados no art. 1º da Lei Federal nº 10.048, de 8 de novembro de 2000			
	III - o tempo de espera para o atendimento			

Decreto n.º 46.836, de 22/11/2019, art. 2º, §3º, inciso IV ao XIII.	IV - o prazo para a realização dos serviços			
	V - os canais de relacionamento com os cidadãos			
	VI - os procedimentos para receber, atender, gerir e responder às sugestões e reclamações			
	VII - as etapas, presentes e futuras, esperadas para a realização dos serviços, incluídas a estimativas de prazos			
	VIII - os mecanismos para a consulta pelos cidadãos acerca das etapas, cumpridas e pendentes, para a realização do serviço solicitado			
	IX - o tratamento a ser dispensado aos cidadãos quando do atendimento			
	X - os elementos básicos para o sistema de sinalização visual das unidades de atendimento			
	XI - as condições mínimas a serem observadas pelas unidades de atendimento, em especial no que se refere à acessibilidade, à limpeza e ao conforto			
	XII - os procedimentos para atendimento quando o sistema informatizado se encontrar indisponível, e			
	XIII - outras informações julgadas de interesse dos usuários.			

Obs:

Os requisitos do Decreto Estadual 46.836/2019 constantes neste checklist são comuns à legislação que rege a Carta de Serviços: Lei Federal 13.460/2017, Lei Estadual 6.052/2011 e Decreto Estadual 46.622/2019.



**Controladoria-Geral  
do Estado**



**GOVERNO DO ESTADO  
RIO DE JANEIRO**