

Controladoria-Geral  
do Estado



GOVERNO DO ESTADO  
RIO DE JANEIRO

# OUVIDORIA E TRANSPARÊNCIA GERAL DO ESTADO



2024

## Guia para a Elaboração da Carta de Serviços

Versão 1

## 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

# Sumário

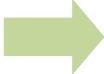
I – O que é a Carta de Serviços ao Cidadão .....	4
II - Finalidades da Carta de Serviços ao Cidadão.....	5
III – Previsão Legal.....	5
IV – Metodologia de Implantação da Carta ao Cidadão.....	6
V – Conteúdos Essenciais.....	9
VI – Estrutura e Conteúdos da Carta.....	11

## I – O que é a Carta de Serviços ao Cidadão

**A Carta de Serviços ao Cidadão é uma carta-compromisso com padrões de qualidade na prestação de serviços. Pressupõe...**

-  ...o compromisso de observar padrões de excelência e qualidade, eficiência e eficácia na execução das tarefas.
-  ...o acompanhamento e a verificação do desempenho no cumprimento dos compromissos assumidos.
-  ...ser o resultado final de uma iniciativa de revisão e melhoria de seus principais processos.

**A Carta de Serviços é educativa e informativa e...**

-  ...deve possibilitar à sociedade apropriar-se de informações sobre o órgão ou entidade, assim como orientar em suas decisões sobre como, quando, onde e para quê utilizar os serviços públicos disponibilizados.

## II - Finalidades da Carta de Serviços ao Cidadão

- ✓ Estabelecer compromissos públicos de excelência e qualidade;
- ✓ Estimular o controle social;
- ✓ Garantir o direito do cidadão de receber serviços em conformidade com padrões de qualidade estabelecidos;
- ✓ Propiciar avaliação contínua da gestão e monitoramento do desempenho com o uso de indicadores, contribuindo para a evolução da eficiência e eficácia das ações da administração pública;
- ✓ Divulgar os serviços prestados e os compromissos de atendimento;
- ✓ Fortalecer a confiança e a credibilidade da sociedade na Administração Pública.

## III – Previsão Legal

**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**

- ✓ Objetivos (artigo 14 §1º), Conteúdos (artigo 14 § 2º), Padrões de Qualidade (artigo 14 § 3º), Divulgação (artigo 14 § 4º), Pesquisa de Satisfação (artigo 14).

### **Decreto Estadual n.º 46.622, de 03 de abril de 2019**

✓ Obrigatoriedade e competência de implementação dos integrantes da Rede de Ouvidorias e Transparência do Poder Executivo estadual (artigo 7º, IV).

### **Decreto Estadual n.º 46.836, de 22 de novembro de 2019**

✓ Regulamenta no âmbito do Poder Executivo Estadual, a operacionalização da Carta de Serviços ao Cidadão, de que trata a Lei Estadual n.º 6.052, de 23 de setembro de 2011;

✓ Obrigatoriedade e orientações quanto à elaboração e divulgação da Carta de Serviços pelos órgãos e as entidades integrantes da Administração Pública direta, autárquica e fundacional, empresas públicas e sociedades de economia mista, controladas direta ou indiretamente pelo Estado do Rio de Janeiro.

### **Normas Complementares publicadas pela CGE**

## **IV – Metodologia de Implantação da Carta ao Cidadão**

### **Fase 1**

#### **Alinhamento Institucional**

**Identificar Finalidade e Competências Legais** estabelecidas por lei, de modo a caracterizar a ‘missão’ do órgão ou entidade. Pode-se elaborar um pequeno parágrafo, de fácil entendimento, que busque sintetizar o enunciado legal.

**Observar os limites de atuação do órgão ou entidade**, fixados pelas suas competências legais e normativas.

**Identificar os Públicos-Alvo:** pessoas físicas ou jurídicas, públicas ou privadas, que são beneficiárias ou que são impactadas pela ação institucional.

## Fase 2

### Análise Crítica de Desempenho

**Reflexão sobre a capacidade** para exercer suas competências e cumprir seus objetivos.

O **intuito** é, principalmente, identificar as oportunidades de melhoria.

**Fonte para a análise:** Resultados dos principais processos finalísticos, com foco nos processos de atendimento aos públicos-alvo. Também devem ser analisados os resultados dos processos de apoio.

**Outras fontes:** Relatórios de auditorias externas e internas, estudos comparativos e resultados de pesquisas de opinião.

## Fase 3

### Expectativas dos Públicos-Alvos

**Envolve o recolhimento** de sugestões, percepções e expectativas a respeito da qualidade dos serviços.

**As manifestações de Ouvidoria (Reclamações, Solicitações de Providência, Sugestões, Comunicações, Denúncias, Elogios e Pedidos de acesso à informação)** constituem uma fonte privilegiada para o levantamento das expectativas dos públicos-alvos.

**A aplicação de pesquisas** de opinião também é útil para identificar a distância entre a expectativa e a satisfação com determinado serviço.

## Fase 4

### Análises e Melhorias de Processos

**Com base nas informações** coletadas nas fases anteriores, são **fixados novos padrões de desempenho**.

**Expectativas dos Públicos-Alvo + Novos Padrões de Desempenho** = Revisão dos Principais Processos, especialmente os que envolvam atendimento ao público.

**Planeja-se a** implantação de melhorias e os mecanismos de monitoramento para a adoção de eventuais correções.

**As melhorias são** diversas naturezas: Remodelamento dos sistemas de trabalho, Inovação com novas tecnologias, Orientação técnica e capacitação de pessoal, etc.

## Fase 5

### Elaboração e Divulgação da Carta de Serviços

**Novos padrões de desempenho:** sua divulgação é o ponto central da elaboração da Carta.

**A Carta exige o monitoramento do desempenho dos compromissos assumidos no documento.** Diversas fontes podem fornecer dados ao Monitoramento – **os relatórios de Ouvidoria por exemplo.**

**A divulgação da Carta de Serviços** deve ocorrer nos canais de relacionamento e comunicação, intuindo maior visibilidade e transparência aos serviços.

**A atualização das informações contidas na Carta** deve ser fonte de permanente atenção. Recomenda-se a revisão anual dos conteúdos da Carta.

## V – Conteúdos Essenciais

- ✓ **Caracterização do órgão ou entidade/Perfil institucional:** denominação completa, seguido de sigla e endereço completo.
- ✓ **Finalidade e competências legais,** com ênfase nos serviços públicos sob a responsabilidade direta do órgão ou entidade pública.
- ✓ **Relação das atividades institucionais realizadas pelo órgão ou entidade.** Indicar para cada atividade: os públicos-alvo, os meios ou formas de acesso (atendimento pessoal, por telefone, internet), locais e horários de atendimento, requisitos para a obtenção do serviço, principais etapas do serviço e procedimentos alternativos.
- ✓ **Padrões de Qualidade na prestação dos serviços,** especialmente no atendimento ao público. Os padrões de qualidade devem ser estabelecidos em conformidade com as necessidades dos públicos-alvo dos serviços, tendo em vista a capacidade de atendimento e de investimento do órgão/entidade.
- ✓ **Canais de Relacionamento:** especificar os canais existentes para o cidadão registrar suas manifestações (reclamações, solicitações de providência, denúncias, comunicações, sugestões, elogios e pedidos de acesso à informação).

- ✓ **Outras informações**, tais como os instrumentos legais de interesse da coletividade, o ano da publicação e o período de vigência da Carta, Endereço postal e eletrônico da unidade responsável pela Carta de Serviços.

Com o objetivo de assistir na coleta de informações para a composição dos conteúdos essenciais da Carta, sugere-se a criação de uma comissão ou grupo de trabalho composto por servidores lotados nas áreas envolvidas nos processos de consecução dos serviços.

### **Para Saber Mais sobre a Carta de Serviços:**

“Carta de Serviços ao Cidadão – Guia Metodológico”, disponível em:

<http://bibliotecadigital.economia.gov.br/handle/777/596>

## VI – Estrutura e Conteúdos da Carta

Tradução e Adaptação do Documento “Estrutura e Conteúdos Mínimos de Cartas de Serviços, de Acordo com a Norma Espanhola UNE 93200:2008”, disponível em:

[http://cau.crue.org/wp-content/uploads/modelo\\_carta\\_servicios\\_2010.pdf](http://cau.crue.org/wp-content/uploads/modelo_carta_servicios_2010.pdf)

O exemplo oferecido refere-se ao Arquivo de uma Universidade.

ESTRUTURA	CONTEÚDO DA SEÇÃO	EXEMPLO DE TEXTO
<p><b>1- Informação</b></p> <p>a) Objetivos e fins da organização prestadora dos serviços da Carta;</p>	<p>Explicar os fins do arquivo e os objetivos almejados com a publicação da Carta;</p>	<p>O arquivo da Universidade X é a unidade responsável por organizar, proteger, custodiar, dar acesso e difundir o patrimônio documental universitário, mediante uma oferta de serviços e recursos para aprovar a eficácia e eficiência da gestão administrativa, satisfazer as necessidades de informação e participar dos processos de criação de conhecimento.</p> <p>Elabora-se e se faz publicar a presente Carta com o objetivo de comunicar os serviços que oferecem o Arquivo X e os compromissos de qualidade associados aos mesmos, assim como os direitos e obrigações dos usuários, de maneira a satisfazer suas necessidades e expectativas.</p>
<p><b>1- Informação</b></p> <p>b) Dados identificados da organização e dos serviços previstos pela carta;</p>	<p>Identificar a organização e os serviços objeto da Carta, especificando a denominação completa e a área responsável;</p>	<p>Universidade X</p> <p>Arquivo X</p>

<p><b>1- Informação</b> c) Relação dos serviços prestados;</p>	<p>Enumerar exclusivamente os serviços sobre os quais assumem compromissos;</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Consulta de documentos;</li> <li>2) Obtenção de cópias, certificações de documentos e autenticações;</li> <li>3) Empréstimo de documentos às unidades administrativas da Universidade;</li> <li>4) Empréstimos Externos a outras instituições, para fins culturais, de tutela, inspeção, etc.</li> <li>5) Recepção e custódia da documentação produzida e recebida pela Universidade;</li> <li>6) Consulta do Fundo da Biblioteca Auxiliar do Arquivo;</li> <li>7) Formação e Assessoramento a Usuários;</li> <li>8) Informação e Difusão dos Fundos Documentais e Serviços Próprios;</li> <li>9) Informação e Referência sobre outros Arquivos e Fontes Documentais;</li> <li>10) Recepção e Resolução das Sugestões, Queixas e Reclamações dos Usuários em Relação aos Serviços Ofertados pelo Arquivo.</li> </ol>
<p><b>1- Informação</b> d) Informação de contato com a organização prestadora de serviços;</p>	<p>Especificar os endereços postais, os contatos telefônicos, a forma de acesso e meios de transporte, assim como horários e lugares de atendimento ao público;</p>	<p>Arquivo da Universidade X</p> <p>Horário de Atendimento_, Endereço Postal_, Telefones_, Fax_, E-Mail_, Página Web_, Como chegar (linhas de transporte, planos de emergência, etc.)_;</p>
<p><b>1- Informação</b> e) Direitos e Obrigações dos Usuários com relação aos Serviços prestados;</p>	<p>Reunir os direitos e obrigações estabelecidos pelo Arquivo e os reconhecidos pelo Ordenamento Jurídico Vigente;</p>	<p><b>Direito a:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>. Acessar os documentos que o Arquivo custodia, salvo os que estão sujeitos a outras normas relativas à proteção de dados, propriedade intelectual, etc.</li> <li>. Obter informações sobre os fundos custodiados e os serviços próprios;</li> <li>. Dispor de espaços e equipamentos para realizar as atividades de consulta dos fundos;</li> <li>. Conhecer o Estado e a tramitação de suas solicitações;</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>. A confidencialidade dos dados e informações que possam lhe afetar;</li> <li>. Relacionar-se com o Arquivo utilizando meios eletrônicos e eleger entre os meios disponíveis, o canal decidido pelo usuário;</li> <li>. Apresentar sugestões, queixas e reclamações sobre os serviços prestados pelo Arquivo, assim como receber respostas;</li> <li>. Ser tratado pelo pessoal do Arquivo com respeito e consideração e obter a informação de maneira eficaz e rápida;</li> </ul> <p><b>Obrigação de:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>. Cumprir com a normatização do Arquivo;</li> <li>. Respeitar a integridade dos fundos documentais;</li> <li>. Tratar com respeito e correção o pessoal do Arquivo.</li> </ul>
<p><b>1-Informação</b></p> <p>f) Relação atualizada das normas reguladoras de cada um dos serviços prestados;</p>	<p>Relacionar a legislação vigente que afeta os serviços abordados pela carta;</p>	<p><b>Legislação Geral</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Lei Orgânica 1/1982, de 5 de maio, de proteção civil do direito à honra, à intimidade pessoal e familiar e à própria imagem (BOE 14 de maio de 1982);</li> <li>- Lei Orgânica 15/1999, de 13 de dezembro, de proteção de dados de características pessoais (BOE 14 de dezembro de 1999);</li> <li>- Decreto Real 1720/2007, de 21 de dezembro, pelo qual se aprova o regulamento de desenvolvimento da lei orgânica 15/1999, de 13 de dezembro, de proteção de dados de caráter pessoal (BOE 17 de janeiro de 2007).</li> </ul>
<p><b>1-Informação</b></p> <p>g) Formas de participação.</p>	<p>Buscar a forma de participação dos usuários, ao menos, nos processos de revisão da carta;</p>	<p>Os mecanismos formais de participação dos usuários se realizam através de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Questionários de opinião;</li> <li>- Reuniões com grupos de interesse (pesquisadores, gestores, etc.).</li> </ul>

<p><b>1-Informação</b></p> <p>h) Data de entrada em vigor e prazo de vigência</p>		<p>Na data X, a Carta de Serviços foi aprovada por _____ (autoridade competente);</p> <p>Estará vigente até sua revisão e atualização a cada ____ anos, pelo Arquivo X responsável por sua elaboração com o objetivo de que os serviços definidos, os compromissos e os indicadores que nela se estruturam reflitam, a cada momento, a realidade do serviço oferecido.</p>
<p><b>2- Compromissos de Qualidade e indicadores</b></p>	<p>Incluir os compromissos de qualidade e indicadores que permitem medir seu cumprimento;</p>	<p><b>Compromissos de Qualidade:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Atender a documentação em um prazo de X horas/dias, desde a recepção da solicitação;</li> <li>2) Envio de cópias, autenticações e certificações em prazo máximo de X dias, desde a recepção da solicitação;</li> <li>3) Envio de empréstimos as unidades administrativas da Universidade em prazo máximo de X dias, desde a recepção até a solicitação;</li> <li>4) Envio de empréstimos externos a outras instituições para fins culturais em prazo máximo de X dias, desde a recepção até a solicitação;</li> <li>5) Envio de empréstimos externos a outras instituições para fins de tutela, inspeção, etc. no prazo máximo de X dias, desde a recepção da solicitação;</li> <li>6) Colocar à disposição dos usuários da documentação produzida e recebida pela Universidade em prazo máximo de X dias/meses desde sua recepção;</li> <li>7) Atender as petições de consulta do fundo da biblioteca auxiliar do Arquivo em um prazo de X horas/dias, desde a recepção da solicitação;</li> <li>8) Ofertas de sessões formadoras aos usuários X vezes ao ano;</li> <li>9) Difusão das novidades que afetam documentais e serviços próprios;</li> <li>10) Informação e referência sobre outros arquivos e fontes documentais no prazo máximo de X dias, desde a recepção da solicitação;</li> </ol>

		11) Resolução das sugestões, queixas e reclamações dos usuários em relação os serviços ofertados pelo Arquivo em prazo máximo de X dias, desde da solicitação.
<b>2-Compromissos de qualidade e indicadores</b>	Incluir os compromissos de qualidade e indicadores que permitem medir seu cumprimento;	<p><b>Indicadores:</b></p> <p>1) Porcentagem de documentação atendida em prazo máximo de X horas/dias, desde a recepção da solicitação;</p> <p>2) Porcentagem de cópias, autenticações e certificações atendidas em prazo máximo de X dias, desde a recepção da solicitação;</p> <p>3) Porcentagem de empréstimos atendidos as unidades administrativas das Universidades em prazo máximo de X dias, desde a recepção da solicitação;</p> <p>4) Porcentagem de empréstimos externos a outras instituições para fins culturais atendidos em prazo máximo de X dias, desde a recepção da solicitação;</p> <p>5) Porcentagens de empréstimos externos a outras instituições para fins de tutela, inspeção, etc. servidos em prazos máximos de X dias, desde a recepção da solicitação;</p> <p>6) Porcentagem da documentação produzida e recebida pela Universidade posta à disposição dos usuários em prazo máximo de X dias, desde a recepção da solicitação;</p> <p>7) Porcentagem de material bibliográfico servido pela biblioteca auxiliar do arquivo em prazo máximo de X horas/dias, desde a recepção da solicitação;</p> <p>8) Número de ações de divulgação dos fundos documentais e serviços próprios realizados anualmente;</p> <p>9) Porcentagens de consultas de informação e referências sobre outros arquivos e fontes documentais resolvidas em prazo máximo de X dias, desde a recepção da solicitação.</p> <p>10) Porcentagem de manifestações em relação aos serviços oferecidos pelo Arquivo resolvidos no prazo máximo de X dias, desde o dia da recepção da manifestação.</p>

<p><b>3- Mecanismos de Comunicação interna e externa</b></p>	<p>Estabelecer os mecanismos para dar a conhecer a Carta;</p>	<p>Difusão interna através dos meios de cada Universidade: apresentações públicas, intranet, espaços compartilhados, boletins internos;</p> <p>Difusão externa através da web corporativa, web do arquivo, encontros profissionais, publicações, meios de comunicação, etc.</p> <p>Edição e difusão interna e externa de versões impressas da integra da Carta de Serviços ou resumida;</p>
<p><b>4-Medidas de reparação e compensação no caso de violação dos compromissos</b></p>	<p>Estabelecer medidas de reparação ou compensação perante o descumprimento dos compromissos estabelecidos na Carta;</p>	<p>Estabelecer um conjunto de indicadores à disposição dos usuários na versão da Carta de Serviços, disponível em arquivo na web. Perante o descumprimento dos compromissos e indicadores se responderá mediante ações corretivas, para evitar a repetição dos mesmos.</p>
<p><b>5- Formas de apresentação de sugestões, queixas e reclamações sobre o serviço prestado</b></p>	<p>Especificar as formas de apresentação de sugestões, queixas e reclamações, relativas aos serviços prestados como ao descumprimento dos compromissos. Também deve ser informado o prazo de resposta.</p>	<p><b>Apresentação de sugestões, queixas e reclamações</b></p> <p>Ajude-nos a melhorar os serviços do Arquivo X.</p> <p>Pode apresentar suas queixas presencialmente em formulários padrão que se encontrem nas dependências do Arquivo da Universidade X, ou eletronicamente através da Caixa Postal ou Formulário para Sugestões, Queixas e Reclamações, que se encontram na web do Arquivo.</p> <p>Do mesmo modo, o Arquivo aceitará suas sugestões e reclamações por qualquer outro canal de comunicação disponível na Universidade.</p> <p>As sugestões, queixas e reclamações que se relacionem serão registradas no Arquivo, podendo o usuário conhecer o estado da tramitação das mesmas.</p> <p>Também pode fazer chegar sua opinião sobre qualidade do Arquivo da Universidade X complementado na sede do Arquivo, ou, via Web ao Questionário de Satisfação sobre os Serviços Prestados pelo Arquivo.</p> <p><b>Prazo de Resposta</b></p> <p>A resolução das queixas, sugestões e reclamações será notificada ao usuário no prazo máximo de X dias, desde a recepção da solicitação e pelo mesmo canal utilizado por ele e pelo que ele indique.</p>

**Controladoria-Geral  
do Estado**



**GOVERNO DO ESTADO  
RIO DE JANEIRO**

**Ouvidoria e Transparência Geral do Estado do Rio de  
Janeiro**