

Carta de Serviços ao Usuário

Legislação

O Decreto nº 9.094, de 17 de Julho de 2017, instituiu a Carta de Serviços ao Usuário (redação dada pelo Decreto nº 9.723, de 2019).

De acordo com a legislação, os órgãos e as entidades do Poder Executivo federal que prestam atendimento aos usuários dos serviços públicos, direta ou indiretamente, devem elaborar e divulgar Carta de Serviços ao Usuário, no âmbito de sua esfera de competência.

A Carta tem por objetivo informar aos usuários sobre os serviços prestados pelo órgão ou entidade do Poder Executivo federal, as formas de acesso aos serviços, os compromissos e padrões de qualidade do atendimento público e os serviços publicados no portal único gov.br.

Devem constar na Carta, segundo a legislação, informações claras e precisas sobre cada um dos serviços prestados, especialmente as relativas ao serviço oferecido, aos requisitos e documentos necessários para acessá-lo, às etapas e prazos para seu processamento, às formas e locais de prestação do serviço e de comunicação com os solicitantes.

A Carta de Serviços ao Usuário deve ainda, para detalhar o padrão de qualidade do atendimento, deixar claro o tratamento a ser dispensado aos cidadãos e estabelecer quais fazem jus à prioridade, o tempo de espera para o atendimento, os procedimentos para receber, gerir e responder às sugestões e reclamações, as etapas presentes e futuras esperadas para a realização dos serviços e os mecanismos de consulta pelos usuários acerca das etapas, cumpridas e pendentes, para a realização dos serviços solicitados.

A lei exige também informações se há sistema de sinalização visual das unidades de atendimento e quais as condições mínimas observadas em relação à acessibilidade, limpeza e conforto desses locais, bem como quais procedimentos são adotados quando o sistema informatizado estiver indisponível.

Na hipótese de o serviço se tratar de ato público de liberação, a Carta de Serviços ao Usuário deve incluir também a listagem de todos os documentos, taxas, tarifas, comprovantes, pareceres e demais exigências necessárias à sua instrução.

A legislação que trata da Carta de Serviços ao Usuário pode ser conferida nos links:

- Lei 13.460, de 26 de junho de 2017
https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2017/lei/l13460.htm
- Decreto 9.094, de 17 de julho de 2017
https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2015-2018/2017/Decreto/D9094.htm#art25
- Decreto 9.723, de 11 de março de 2019
https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2019-2022/2019/Decreto/D9723.htm#art1
- Decreto 10.178, de 18 de dezembro de 2019
https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2019-2022/2019/Decreto/D10178.htm#art17