

Controladoria-Geral  
do Estado



GOVERNO DO ESTADO  
**RIO DE JANEIRO**

# **OUVIDORIA E TRANSPARÊNCIA GERAL DO ESTADO**



# **2023**

## **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 nº 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 nº 13.460, de 26 de junho de 2017(Capítulos II e VI);
- Lei Estadual nº 6.052, de 23 de setembro de 2011(Artigo 14);
- Decreto Estadual nº 46.622 de 03 de abril de 2019 (Artigo 7º, IV);
- Decreto nº 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 nº 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 nº 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 nº 46.836<br>de 22/11/2019, art.<br>2º, §3º, inciso IV ao<br>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 as 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**