

# ORIENTAÇÃO AOS GESTORES

SECRETARIA  
DA CONTROLADORIA  
GERAL DO ESTADO



Boletim n.º 009/2018

Decreto Estadual nº 45.883/18 - Institui a Carta de Serviços ao Usuário, no âmbito do Poder Executivo Estadual.

Data: 29/05/2018

## Obrigatoriedade de divulgação da Carta de Serviços ao Usuário

A Secretaria da Controladoria-Geral do Estado – SCGE, através da Diretoria de Orientação ao Gestor e Informações Estratégicas – Coordenadoria de Orientação, no exercício de sua função, vem por meio deste boletim informar sobre a publicação do Decreto Estadual nº 45.883, de 16 de abril de 2018, que versa sobre a obrigatoriedade de **elaborar e divulgar Carta de Serviço ao Usuário**, considerando a Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.

### I. Requisitos para elaboração e divulgação da Carta de Serviços:

**Estão obrigados:** Os órgãos e entidades da administração direta, autarquias, fundações públicas, empresas públicas, sociedades de economia mista e demais entidades controladas, direta ou indiretamente, pelo Poder Executivo.

**Objetivo:** informar aos usuários sobre os serviços prestados pelos órgãos ou entidades do Poder Executivo, as formas de acesso a esses serviços e os compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público.

**Conteúdo Mínimo:** A Carta de Serviços ao Usuário deverá conter informações claras e precisas em relação a cada um dos serviços prestados, devendo apresentar informações relacionadas a: serviços oferecidos; requisitos, documentos e informações necessárias para acesso ao serviço; principais etapas para processamento do serviço; previsão do prazo máximo para a prestação do serviço; e locais e formas para o usuário apresentar manifestação sobre a prestação do serviço.

**Compromissos e padrões:** A Carta de Serviços ao Usuário indicará os compromissos e os padrões de qualidade dos atendimentos referentes, no mínimo, aos seguintes aspectos: prioridades no

# ORIENTAÇÃO AOS GESTORES

atendimento; previsão do tempo de espera para o atendimento; mecanismos de comunicação com o usuário e de consulta sobre o andamento do serviço solicitado e de eventual manifestação; elementos básicos para o sistema de sinalização visual das unidades de atendimento; condições mínimas a serem observadas pelas unidades de atendimento, em especial, no que se refere à acessibilidade, à limpeza e ao conforto; outras informações de interesse dos usuários.

**Prazo para cumprimento:** até 15 de junho de 2018.

A Carta de Serviço ao Usuário deverá estar sempre atualizada e visível ao público nos locais de atendimento e na internet (no site do órgão ou entidade, no Portal da Transparência e no Portal de Serviços do Governo do Estado).

Assim sendo, a Controladoria orienta a leitura integral do referido Decreto, a fim de que as Unidades Gestoras promovam uma correta execução das atividades de elaboração e divulgação da Carta de Serviço ao Usuário.

Demais orientações que se façam necessárias, a Diretoria de Orientação ao

Gestor e Informações Estratégicas – Coordenadoria de Orientação, coloca-se à disposição através do site: [www.scgeorienta.pe.gov.br](http://www.scgeorienta.pe.gov.br).



Caso identifique que este Boletim está desatualizado ou apresente alguma informação incorreta/impresa, envie uma mensagem para o e-mail abaixo para descrever a impropriedade encontrada e sugerir a alteração.