

SISOUV

CARTAS DE SERVIÇOS

GUIA ORIENTATIVO AO SISOUV



Controladoria-Geral da União

Brasília, dezembro/2025

CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO – CGU
Setor de Autarquias Sul (SAUS), Quadra 5, Bloco A Ed. Multibrasil
Brasília/DF - CEP: 70.070-050
cgu@cgu.gov.br

VINÍCIUS MARQUES DE CARVALHO
Ministro da Controladoria-Geral da União

EVELINE MARTINS BRITO
Secretária-Executiva

RONALD DA SILVA BALBE
Secretário Federal de Controle Interno

FERNANDA ALVARES DA ROCHA
Corregedor-Geral da União

VALDIRENE PAES DE MEDEIROS
Ouvidora-Geral da União

MARCELO PONTES VIANNA
Secretário de Integridade Privada

PATRÍCIA ALVARES DE AZEVEDO OLIVEIRA
Secretária de Integridade Pública

LIVIA OLIVEIRA SOBOTA
Secretária Nacional de Transparência e Acesso à Informação

AUTORIA
Maria Alice Rodrigues
Maria Luiza Firmiano Teixeira
Vera Raquel Lopes Linhares da Silva

REVISÃO
Gabrielle Fernandes Cerqueira
Leonardo Alamy Martins
Sílvia Helena Escovar

Diagramação: Assessoria de Comunicação Social • Ascom / CGU
Permitida a reprodução desta obra, de forma parcial ou total, sem fins lucrativos, desde
que citada a fonte ou endereço da internet no qual pode ser acessada integralmente
em sua versão digital.

Copyright © 2025 Controladoria-Geral da União

Conteúdo

Introdução	4
1. Entendendo a Carta de Serviços	5
Quais serviços devem constar da Carta de Serviços?	9
Por que investir em uma boa Carta de Serviços?	10
2. Atores, papéis e responsabilidades	12
2.1. Quais os deveres da unidade gestora do serviço?	13
2.2. Quais são os deveres da Ouvidoria?	14
3. Passo a passo para a elaboração/atualização da Carta	16
3.1. Diagnóstico preliminar	16
3.2. Comunicação com a alta gestão	17
3.3. Definição de forma de atuação	17
3.4. Plano de ação	18
3.5. Identificação dos serviços de atendimento	19
3.6. Levantamento das informações obrigatórias relativas a cada serviço	20
3.7. Validação pela alta gestão	21
3.8. Cadastro dos serviços e informações no Portal Gov.br	22
3.9. Atualização do site do órgão	22
3.10. Divulgação da nova Carta de Serviços	22
3.11. Atualização contínua	22
Referências	24

Introdução

Este Guia é uma ferramenta de apoio às unidades do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal – SisOuv nos processos de elaboração, atualização e revisão das Cartas de Serviços ao Usuário do Serviço Público dos órgãos e entidades a que estão vinculadas.

Ele pretende aprofundar a compreensão sobre a finalidade e diretrizes que informam a obrigatoriedade de divulgação da Carta de Serviços, localizar o papel das unidades de Ouvidoria nesse contexto, e propor um passo a passo que contribua para iniciativas voltadas à elaboração, atualização e revisão da Carta de Serviços.

O objetivo é que as Ouvidorias sejam cada vez mais preparadas para induzir, dentro dos órgãos e entidades a que estão vinculadas, movimentos de construção de uma boa Carta de Serviços, ajudando a promover o indispensável engajamento das unidades gestoras dos serviços e visualizando, nesse processo, a oportunidade para o exercício de suas competências voltadas à melhoria dos serviços públicos.

Boa leitura!



1. Entendendo a Carta de Serviços

A Carta de Serviços ao Usuário é um instrumento de **transparência** e **compromisso** dos órgãos e entidades públicos com a sociedade em relação ao **atendimento** disponibilizado aos **cidadãos e organizações demandantes dos serviços públicos** por eles prestados.

Ela se constitui de um **catálogo dos serviços de atendimento** prestados por determinado órgão (explicamos adiante o que caracteriza um “serviço de atendimento”. Tenha-se em mente, como exemplo, a obtenção de uma autorização governamental). Em relação a cada serviço, a Carta traz informações destinadas ao potencial usuário, por exemplo: como solicitar, que documentos apresentar, como se comunicar com o órgão e quanto tempo esperar pela prestação do serviço.

Ao tratar da forma e dos padrões desse atendimento, a Administração Pública **identifica** institucionalmente quem é o **usuário** de seus serviços, **facilita o acesso** a tais serviços e **favorece o controle da atuação pública** pela sociedade.

Além disso, a catalogação dos serviços disponibilizados pelo Estado contribui para operacionalizar a **avaliação de qualidade** desses serviços.

A Carta de Serviços é pilar de duas políticas nacionais: a de **defesa do usuário do serviço público** e a de **implementação do governo digital**. Cada uma implica a incidência de um conjunto de normas principais:



É a **Lei nº 13.460/2017**, conhecida como **Código de Defesa do Usuário do Serviço Público**, que prevê a **obrigatoriedade de divulgação da Carta de Serviços** para a administração pública direta e indireta da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios (art. 7º, caput). Cada Poder e

esfera de Governo deve dispor em regulamento próprio sobre a operacionalização da Carta de Serviços ao Usuário (art. 7º, §5º). No âmbito do Poder Executivo Federal, aplica-se o **Decreto nº 9.094/2017**. Esses dois instrumentos preveem quais são as **informações obrigatórias** da Carta com referência à prestação dos serviços (por exemplo, etapas, documentos e prazos) e compromissos de qualidade (por exemplo, atendimento prioritário, tratamento e acessibilidade).

Conteúdo da Carta de Serviços, conforme

Lei nº 13.460/2017 (art. 7º, §§2º e 3º) e Decreto nº 9.094/2017 (art. 11, §§2º e 3º)

Informações claras e precisas sobre os serviços prestados:

Serviços oferecidos;

Requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço;

Principais etapas para processamento do serviço;

Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço;

Forma de prestação do serviço;

Locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço.

Detalhamento dos compromissos e padrões de qualidade do atendimento relativos, no mínimo, aos seguintes aspectos:

Prioridades de atendimento;

Previsão de tempo de espera para atendimento;

Mecanismos de comunicação com os usuários;

Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários; e

Mecanismos de consulta, por parte dos usuários, acerca do andamento do serviço solicitado e de eventual manifestação;

Etapas, presentes e futuras, esperadas para a realização dos serviços, incluídas as estimativas de prazos;

Tratamento a ser dispensado aos usuários quando do atendimento;

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;

Procedimentos para atendimento quando o sistema informatizado se encontrar indisponível;

Outras informações julgadas de interesse dos usuários.

As disposições da Lei nº 13.460/2017 e do Decreto nº 9.094/2017 sobre a Carta de Serviços foram inspiradas por iniciativas anteriores do Programa Nacional de Gestão Pública e Desburocratização (GesPública), no âmbito do qual havia sido editado o Decreto nº 6.932/2009 (conhecido como “Decreto Cidadão”), predecessor do Decreto 9.094/2017. Naquele contexto, já se identificava como paradigma o **foco no cidadão**, no que diz respeito à **simplificação e à transparência da interação com a Administração Pública e à participação do cidadão na melhoria dos serviços, especialmente por meio de pesquisas de satisfação**. Tal paradigma foi mantido pelo Decreto nº 9.094/2017, que revogou o Decreto nº 6.932/2009. Outras iniciativas normativas também valorizam a desburocratização, a exemplo do Decreto nº 9.203/2017, que elenca, entre as diretrizes da política de governança da administração pública federal, “promover a simplificação administrativa, a modernização da gestão pública e a integração dos serviços públicos, especialmente aqueles prestados por meio eletrônico” (art. 4º, II).

Por outro lado, a Lei nº 14.129/2021 – a **Lei do Governo Digital** – qualifica as Cartas de Serviços ao Usuário como **um dos componentes essenciais para a prestação digital dos serviços públicos** na administração pública (art. 18), sendo direito do usuário receber atendimento nos termos da Carta de Serviços (art. 27, II). Nessa dimensão, a simplificação e a desburocratização, que já estavam presentes na Lei 13.460/2017, unem-se à digitalização. Nesse sentido, a Lei nº 14.129/2021 tem como **diretrizes** “a possibilidade aos cidadãos, às pessoas jurídicas e aos outros entes públicos de demandar e de **acessar serviços públicos por meio digital**, sem necessidade de solicitação presencial”, “a disponibilização em **plataforma única do acesso às informações e aos serviços** públicos” e “o cumprimento de compromissos e de padrões de qualidade divulgados na Carta de Serviços ao Usuário” (art. 3º, II, III e XVIII).

SAIBA MAIS! A Carta de Serviços foi originalmente concebida como documento a ser disponibilizado, em via física, nos locais de atendimento de cada órgão, com cópia eletrônica nos respectivos sites. A evolução das iniciativas sobre governo digital, mesmo anteriores à Lei nº 14.129/2021, foram alterando essa forma de divulgação, culminando no Portal Único Gov.br:

Decreto nº 6.932/2009
("Decreto Cidadão")

- Afixação em local de fácil acesso ao público, nos respectivos locais de atendimento
- Publicação no site do órgão ou entidade na internet

Decreto nº 8.936/2016 criou a Plataforma de Cidadania Digital e o Portal www.servicos.gov.br. Alterou o Decreto nº 6.932/2009

- Afixação em local de fácil acesso ao público, nos respectivos locais de atendimento
- Publicação no site do órgão ou entidade na internet
- Publicação no Portal de Serviços do Governo Federal (www.servicos.gov.br)

Decreto nº 9.094/2017 regulamentou a Lei nº 13.460/2017 e revogou o decreto nº 6.932/2009

- Afixação em local de fácil acesso ao público, nos respectivos locais de atendimento
- Publicação no site do órgão ou entidade na internet
- Publicação no Portal de Serviços do Governo Federal (www.servicos.gov.br)

Decreto nº 9.723/2019 alterou o Decreto nº 9.094/2017

- Publicação nos locais de atendimento, por meio de extração das informações, em formato impresso, a partir do Portal de Serviços do Governo Federal
- Publicação nos portais institucionais e de prestação de serviços na internet, a partir de link de acesso ao Portal de Serviços do Governo Federal

Decreto nº 9.756/2019 criou o Portal único gov.br, substituindo o portal anterior

Decreto nº 10.332/2020 instituiu a Estratégia Federal de Governo Digital 2020-2023 e alterou o Decreto nº 9.094/2017 (redação vigente)

- Publicação no Portal único gov.br
- Publicação nos locais de atendimento, por meio de extração das informações do portal único gov.br, em formato impresso

Decreto nº 12.198/2024, hoje vigente, define a EF6D para o período de 2024 a 2027

Paralelamente, a Lei 13.460/2017 prevê a divulgação permanente da Carta no site do órgão.

VIGENTE

No âmbito do Poder Executivo Federal, a plataforma única de acesso aos serviços prevista pela Lei do Governo Digital é o **Portal Gov.br**, gerido pelo Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos – MGI. Nele, devem ser obrigatoriamente divulgadas as Cartas de Serviços dos órgãos do Poder Executivo Federal, conforme redação atual do art. 18 do Decreto nº 9.094/2017. O mesmo dispositivo prevê, também, a **disponibilização de via impressa**, nos locais de atendimento, a partir da extração das informações do Portal; e a Lei nº 13.460/2017, em seu art. 7º, §4º, determina a **divulgação no site do órgão**.



A divulgação da Carta no Portal Gov.br implica que ela seja construída de forma eletrônica, utilizando as ferramentas de cadastro e edição próprias do Portal, da seguinte forma: um colaborador do órgão, previamente habilitado pelo MGI, chamado editor de serviços, tem acesso ao módulo de edição do Portal para cadastrar, excluir ou alterar serviços daquele órgão. Para fins de atendimento às informações mínimas da Carta previstas na legislação, acima referidas, o Portal já traz campos fixos a serem preenchidos a respeito de cada serviço, numa espécie de questionário (com a ressalva de que alguns campos do questionário são opcionais). Tudo isso está explicado no Guia de Edição de Serviços do Gov.br, de consulta obrigatória a quem pretender editar a página do órgão no Portal.

ATENÇÃO!

Seguem links e informações importantes para a navegação no Portal Gov.br:

Portal único Gov.br: <https://www.gov.br/pt-br>

Guia de Edição de Serviços: <https://www.gov.br/pt-br/guia-de-edicao-de-servicos-do-gov.br>

Campos do questionário padrão para cadastro de serviços: <https://www.gov.br/pt-br/guia-de-edicao-de-servicos-do-gov.br/como-cadastrar-e-alterar-servicos/campos-do-questionario-de-servicos>

Painel de Monitoramento: <https://www.gov.br/governodigital/pt-br/estrategias-e-governanca-digital/transformacao-digital/central-de-qualidade/painel-de-monitoramento-de-servicos-federaisv2>

Login no módulo de edição do Portal, pelos editores previamente habilitados pelo MGI: www.gov.br/login (não é a mesma página inicial indicada pelos buscadores, que direcionam para o login geral do gov.br)

Todo editor já habilitado pode solicitar o cadastramento de um novo editor, por meio do serviço de atendimento do MGI: <https://www.gov.br/pt-br/servicos/solicitar-atendimento-para-edicao-de-servicos-do-portal-gov-br>

Se não houver nenhum editor habilitado, cabe ao titular da unidade de Ouvidoria solicitar seu próprio cadastro, pelo serviço de atendimento do MGI mencionado no ponto anterior

Todo editor pode extrair, do Portal, a lista de todos os editores de seu órgão cadastrados no MGI: https://www.gov.br/pt-br/@@relatorio_perfis (funcionalidade só liberada no módulo de edição do Portal)

Para saber mais, há dois cursos disponíveis na Escola Virtual Gov sobre o Portal Gov.br:

Serviços no Portal Gov.br: Conceitos e Gestão de Cadastros: <https://www.escolavirtual.gov.br/curso/1013>

Cadastro de informações sobre serviços no Portal Gov.br: <https://www.escolavirtual.gov.br/curso/509>

Ressalta-se que o formato primariamente eletrônico da Carta não implica que ela esteja restrita aos serviços digitais. Isso é, não há uma carta de serviços para atendimentos presenciais e outra para serviços digitais. Todos os serviços prestados pelo órgão ou entidade, observados os atributos de que trataremos a seguir, devem ser incluídos no Portal Gov.br.

O art. 18-A do Decreto nº 9.094/2017 veda que órgãos e entidades da administração pública federal solicitem ao usuário do serviço público requisitos, documentos, informações e procedimentos cuja exigibilidade não esteja informada no Portal único Gov.br, reforçando, assim, que o Portal Gov.br é a referência para obtenção dos serviços junto aos órgãos ou entidades federais.

ATENÇÃO!

Quais serviços devem constar da Carta de Serviços?

A Lei 13.460/2017 traz uma definição bastante ampla de serviços públicos: “atividade administrativa ou de prestação direta ou indireta de bens ou serviços à população, exercida por órgão ou entidade da administração pública” (art. 2º, II). No entanto, há fatores delimitadores de quais dessas atividades devem constar da Carta de Serviços:

- O Decreto nº 9.094/2017 limitou a aplicabilidade da Carta de Serviços aos órgãos que prestam atendimento aos usuários dos serviços públicos (art. 11) – daí a referência, no início do Guia, a serviços de atendimento.
- A Portaria MGI 1.083/2025 trouxe uma lista de características reveladoras do caráter de atendimento dos serviços públicos (art. 3º), sem as quais a atividade não se qualifica para a Carta de Serviços. São elas:

INTERAÇÃO O serviço envolve contato entre a unidade gestora e o usuário, por meio de canais digitais ou presenciais

SUFICIÊNCIA O serviço engloba todas as etapas necessárias para identificação, compreensão, solicitação, acompanhamento e recebimento de resposta definitiva sobre a demanda apresentada pelo usuário

PERSONALIZAÇÃO O serviço é prestado a cada usuário de forma individualizada

PROCESSO PADRÃO O serviço dispõe de sequência definida de etapas que devem ser seguidas para atendimento do usuário

FOCO EM USUÁRIOS EXTERNOS O serviço se destina principalmente a usuários de fora do órgão ou entidade da administração pública

OBSERVAÇÃO

Peculiaridade IFEs: No contexto da implementação da Estratégia de Governo Digital, a SGD, a OGU e o MEC tomaram a iniciativa de padronizar o entendimento quanto aos **serviços públicos digitais** a serem cadastrados no Portal pelas instituições federais de ensino - IFEs. Assim, em 2022, as IFEs foram orientadas, por meio do Ofício Interministerial nº 3/2022, a rever os serviços do Portal para se adequarem ao “**Catálogo de Serviços da Rede Federal de Ensino**”, disponível no seguinte link: <https://www.gov.br/governodigital/pt-br/estrategias-e-governanca-digital/rede-federal-de-ensino>

Isso significa que, especificamente em relação às IFEs, o conteúdo mínimo obrigatório do Portal Gov.br restringe-se ao referido catálogo. Não obstante, como uma boa prática, outros serviços podem ser divulgados no site da instituição de forma a atender os diversos públicos que com ela se relacionam.

Por que investir em uma boa Carta de Serviços?

O objetivo da Carta de Serviços, conforme declarado na Lei nº 13.460/2017, é o de “informar o usuário sobre os serviços prestados pelo órgão ou entidade, as formas de acesso a esses serviços e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público” (art. 7º, §1º), mas ela atende a diversas e importantes finalidades. Por exemplo, o programa Gespublica já identificava as seguintes finalidades e benefícios em seu guia metodológico sobre Carta de Serviços:



FINALIDADES DA CARTA

- Divulgar amplamente os serviços prestados pelos órgãos e entidades públicas com os seus compromissos de atendimento para que sejam conhecidos pela sociedade
- Fortalecer a confiança e a credibilidade da sociedade na administração pública, relativamente à sua competência de bem atender às necessidades fundamentais ordenadas na Constituição Federal
- Estabelecer compromissos públicos com padrões de qualidade na realização de atividades públicas
- Estimular o controle social mediante a adoção de mecanismos que possibilitem a manifestação e a participação efetiva dos usuários na definição e avaliação de padrões de atendimento dos serviços públicos

BENEFÍCIOS DA CARTA

Para o órgão e entidade pública

- Direcionamento do órgão/entidade para a gestão por resultados
- Ganho em eficiência: economia de tempo e recursos
- Aproximação do órgão ou entidade aos seus públicos-alvo e estímulo à gestão participativa
- Melhoria contínua da qualidade dos serviços prestados
- Confiabilidade e credibilidade à implementação de políticas públicas

Para o cidadão

- Clareza sobre a atividade e os serviços prestados pelos órgãos/entidades
- Serviços públicos disponibilizados de forma adequada às necessidades e expectativas de seus públicos-alvo
- Cidadãos com maiores condições de exigir e defender seus direitos

Para o servidor público

- Maior clareza na definição dos compromissos e resultados esperados da sua atuação, especialmente nos processos de atendimento ao público
- Maior significado ao seu trabalho, em função da maior visibilidade interna e externa do seu desempenho
- Maiores possibilidades de reconhecimento institucional da qualidade do desempenho profissional



2. Atores, papéis e responsabilidades

A Lei nº 13.460/2017 atribui a divulgação da Carta de Serviços ao Usuário aos “**órgãos e entidades abrangidos pela Lei**”. A Portaria SGD/MGI nº 1.083/2025, por sua vez, atribui a **atualização das informações** sobre cada serviço no Portal Gov.br à “**unidade gestora do serviço**”, definida como o “**órgão ou entidade responsável pela oferta de um serviço público ao usuário**” (art. 2º, V e art. 6º, II). Não há uma especificação normativa de qual(is) área(s) dentro do órgão ou entidade deve(m) exercer o papel de unidade gestora de serviço. Essa definição ocorre caso a caso.

Por outro lado, em relação às **ouvidorias**, a Lei nº 13.460/2017 lhes atribui competência para “**acompanhar** a prestação dos serviços, visando a garantir a sua efetividade” e “propor **aperfeiçoamentos** na prestação dos serviços” (art. 13, II e III). Além disso, o Decreto nº 9.492/2018, que institui o SisOuv, elenca como um dos objetivos do Sistema “**acompanhar a implementação** da Carta de Serviços ao Usuário” (art. 5º, IV). A Portaria CGU nº 116/2024 determina ainda que as unidades do SisOuv “**atuarão em coordenação com as demais unidades** dos órgãos e entidades a que estejam vinculadas na elaboração e atualização da Carta de Serviços ao Usuário” (art. 65, caput) e promoverão “**consulta às unidades gestoras de serviços** dos órgãos e entidades a que estejam vinculadas” para fins de **revisão anual** das informações que compõem a Carta (art. 65, §2º).

Assim, as competências da ouvidoria não abrangem tarefas como descrever o fluxo de serviços ou fixar padrões de qualidade de atendimento ao usuário, que são atribuições dos setores responsáveis pela entrega do serviço (papel que a ouvidoria pode vir a cumular, se houver serviços que ela mesma preste ao usuário).

Em razão dessa diferenciação, neste Guia trataremos como “unidade gestora do serviço” a área ou setor finalístico, dentro do órgão, responsável pela entrega do serviço. Ela tem atribuições extremamente relevantes, representadas no próximo tópico. Em seguida, destacaremos de forma mais esquemática também as atribuições das ouvidorias no contexto da Carta de Serviços.

2.1. Quais os deveres da unidade gestora do serviço?

Elaboração da Carta de Serviços

- Identificar e descrever claramente os serviços públicos prestados pelo órgão ou entidade, incluindo requisitos, documentos necessários, prazos, formas de acesso e canais de atendimento.
- Estabelecer padrões de qualidade e compromissos de atendimento (tempo de espera, clareza das informações, acessibilidade, linguagem simples, etc.).
- Garantir acessibilidade física, comunicacional e digital das informações.

Atualização da Carta de Serviços

- Manter as informações sempre atualizadas, refletindo mudanças em normas, fluxos ou canais de atendimento.
- Revisar periodicamente a Carta para garantir que ela permaneça compatível com as necessidades dos usuários e com a legislação.
- Dar publicidade às atualizações em meios de fácil acesso (sites, murais, aplicativos, portais de transparência).



Monitoramento e Avaliação

- Acompanhar a execução dos compromissos assumidos na Carta, verificando se os padrões de qualidade estão sendo cumpridos.
- Coletar e divulgar dados sobre a satisfação dos usuários, conforme art. 7º da Lei 13.460/2017.
- Utilizar indicadores de desempenho para avaliar tempo de atendimento, qualidade da resposta, acessibilidade, entre outros.
- Adotar medidas de correção e melhoria a partir das avaliações e das manifestações de usuários.
- Prestar contas periodicamente à sociedade sobre os resultados do monitoramento.

Responsabilidade e Controle

- O gestor é responsável por garantir a veracidade, clareza e transparência das informações da Carta.
- Deve integrar a Carta de Serviços à gestão por resultados, vinculando-a ao planejamento estratégico e aos processos de melhoria contínua.
- Deve facilitar o acesso às informações e aos mecanismos de participação e controle social, além de fomentar a estruturação e o fortalecimento de unidades de ouvidorias.

ETAPA	DEVERES DO GESTOR	EXEMPLOS DE COMO CUMPRIR NA PRÁTICA
1. Elaboração	Mapear todos os serviços Descrever requisitos, prazos e documentos Definir compromissos de atendimento Garantir acessibilidade Incluir canais e instâncias recursais Envolver a ouvidoria	Criar inventário de serviços Usar linguagem simples Definir padrões de tempo de resposta Publicar em site responsivo, com versões acessíveis Promover pesquisas com usuários
2. Atualização	Revisar periodicamente a Carta Atualizar sempre que houver mudanças Publicizar as alterações	Estabelecer calendário de revisão Revisar após mudanças normativas ou organizacionais Divulgar em canais oficiais e murais de atendimento
3. Monitoramento	Definir indicadores Acompanhar compromissos assumidos Coletar manifestações dos usuários Realizar pesquisas de satisfação Dar publicidade aos resultados Implementar melhorias	Criar painéis de monitoramento, podendo utilizar o painel de monitoramento do gov.br Analisar dados da ouvidoria Aplicar questionários digitais Produzir relatórios anuais Propor planos de ação corretivos
4. Responsabilidade e Controle	Garantir clareza e precisão das informações Integrar a Carta ao planejamento estratégico Atribuir responsabilidades a áreas internas Facilitar o controle social	Validar as informações com gestores responsáveis Incluir metas da Carta no plano estratégico Definir responsáveis por cada serviço Divulgar canais de participação e acompanhamento

2.2. Quais são os deveres da Ouvidoria?

As Ouvidorias possuem um papel central no processo de elaboração e revisão da Carta de Serviços. Podemos citar como principais deveres:

- Participar da elaboração e revisão periódica da Carta de Serviços (Decreto 9.492/2018, art. 5º, IV; Portaria CGU 116/2024, art. 65);
- Garantir a participação social nesse processo (Lei 13.460/2017, art. 13, I);
- Zelar pela adequação, atualidade e qualidade das informações constantes nas Cartas de Serviços dos órgãos e entidades a que estejam vinculadas (Portaria CGU 116/2024, art. 7º, VII);
- Fornecer dados e relatórios de manifestações para subsidiar melhorias (Lei 13.460/2017, art. 14, II);
- Monitorar o cumprimento das promessas feitas na Carta (Lei 13.460/2017, art. 13, IV; Decreto 9.492/2018, art. 10, V).



Participar da Elaboração e Atualização da Carta de Serviços

A ouvidoria atuará na promoção da participação do usuário na melhoria dos serviços prestados e no acompanhamento da prestação dos serviços.

A carta de serviços ao usuário deve ser elaborada com a participação da ouvidoria.

Isso significa que a Ouvidoria não é a única responsável, mas deve participar ativamente da construção e revisão da Carta de Serviços junto aos setores responsáveis.

Promover a Participação dos Usuários

Compete às ouvidorias promover a participação do usuário na administração pública, em especial no acompanhamento da prestação e na avaliação dos serviços.

Isso inclui fomentar canais de escuta ativa, realizar consultas públicas, pesquisas de satisfação e incorporar esse retorno na atualização da Carta de Serviços.

Apoiar a Transparência e Clareza das Informações

A Carta de Serviços deve informar, de forma clara e acessível, os serviços prestados, padrões de qualidade, formas de acesso, prazos e canais de atendimento.

A Ouvidoria deve ajudar a garantir que essas informações sejam claras, atualizadas e alinhadas com as reais condições de prestação dos serviços.

Fornecer dados e relatórios de manifestações para subsidiar melhorias

A administração pública deverá realizar, de forma contínua, a avaliação dos serviços prestados, com a participação dos usuários.

A Ouvidoria tem papel importante nesse processo. Embora não seja a responsável pela avaliação, o fornecimento de dados e relatórios de manifestações recebidas dos usuários podem subsidiar melhorias e orientar atualizações da Carta de Serviços.

Monitorar a Eficácia da Carta

A Ouvidoria possui papel estratégico na tomada de decisões ao dotar a gestão de insumos e informações necessárias.

A Ouvidoria pode e deve monitorar se os compromissos assumidos na Carta estão sendo cumpridos, usando os dados de manifestações dos usuários (reclamações, sugestões, elogios) como insumos.

3. Passo a passo para a elaboração/atualização da Carta



3.1. Diagnóstico preliminar

No primeiro passo para elaboração/revisão da Carta de Serviços, a Ouvidoria deve se inteirar sobre o estado geral da Carta de seu órgão. Cabe verificar se os serviços estão cadastrados no Portal Gov.br ou apenas divulgados no site da instituição, quais são as unidades gestoras dos serviços e há quanto tempo as informações da Carta foram atualizadas.

Além disso, cabe extrair do Portal Gov.br os dados de monitoramento que indicam nível de digitalização e avaliações de qualidade ali disponíveis, bem como a lista de editores habilitados no Portal (v. item 1 do Guia).

O objetivo dessa fase é fornecer um ponto de partida para a etapa seguinte, que é a comunicação com a alta gestão do órgão.

3.2. Comunicação com a alta gestão

Para elaboração e atualização da Carta de Serviços, é fundamental o engajamento de outros atores do órgão (notadamente, as unidades gestoras dos serviços). A Ouvidoria pode tomar a iniciativa de impulsionar esse processo. A sugestão é que essa iniciativa se dê a partir de uma comunicação à alta gestão do órgão sobre a necessidade da elaboração ou revisão da Carta de Serviços, com base no diagnóstico preliminar (etapa anterior) e com fundamento na legislação vigente. O objetivo da comunicação é engajar a alta gestão no patrocínio do tema dentro do órgão e engatilhar a etapa seguinte do processo, que é a constituição de um grupo de trabalho para promover a elaboração ou atualização da Carta de Serviços.

ATENÇÃO!

Para lembrar: a elaboração/atualização da Carta de Serviços subentende obrigatoriamente o cadastramento e divulgação dos serviços da Carta no Portal único Gov.br (Decreto nº 9.094/2017, art. 18, Inciso I), devendo o órgão ou entidade manter também extrato impresso da Carta publicada no Portal único Gov.br nos locais de atendimento (Decreto nº 9.094/2017, art. 18, Inciso II). Ainda, em atendimento ao que prescreve a Lei nº 13.460/2017, os órgãos e entidades da administração pública federal também deverão publicar extrato da Carta publicada no Portal único Gov.br nos seus sítios eletrônicos (art. 7º, §4º). O site pode incluir recursos visuais não admitidos no Portal que sejam interessantes para as necessidades e características de determinado perfil de usuários.

3.3. Definição de forma de atuação

A alta gestão deverá estabelecer a forma de condução dos trabalhos, podendo ser, exemplificativamente, por meio de constituição de grupo de trabalho ou por condução pela unidade de ouvidoria ou, ainda, de unidade gestora.

Ademais, é salutar que a alta gestão determine que cada unidade finalística do órgão defina (i) pontos focais de contato para apoiar eventuais demandas e (ii) os responsáveis por editar as informações do Portal Gov.BR em relação aos serviços daquela unidade.

3.3.1. Constituição de grupo de trabalho (GT)

O grupo de trabalho deve ser instituído pela alta gestão do órgão, de forma a integrar a Ouvidoria, representantes de eventuais iniciativas em curso referentes à governança de serviços (p. ex., Plano de Transformação Digital) e outros colaboradores que tenham: (i) conhecimento das áreas do órgão, inclusive unidades geograficamente descentralizadas; (ii) possibilidade de acessar os gestores dos serviços e fluxos internos dos serviços; e (iii) disponibilidade de tempo para se capacitar e participar das atividades relacionadas ao planejamento, elaboração e divulgação da Carta.

3.3.2. Condução pela Ouvidoria

Em órgãos e entidades que houver uma unidade de Ouvidoria com maior estruturação, com equipes específicas para atuar nas diversas atividades que desenvolve, o processo poderá ser por ela conduzido.

3.3.3. Condução por área gestora

Ademais, a depender do órgão ou entidade, o processo de elaboração e atualização da Carta de Serviços poderá ser conduzida por área gestora, como unidades de planejamento ou de gestão interna.

É importante que a área que conduzirá o processo de elaboração ou atualização da Carta seja definida pela alta gestão, e consignada em documento formal como ofício, portaria ou ata de reunião.

3.4. Plano de ação

Definida a forma de atuação, cabe ao GT ou área responsável traçar definições sobre as etapas do processo de elaboração ou atualização da Carta de Serviços e seu cronograma, dando origem a um plano de ação.

Uma das definições mais importantes refere-se à necessidade ou não de mais de um ciclo de esforços voltados à elaboração ou atualização da Carta. Isso porque o trabalho de levantamento de todos os serviços prestados pelo órgão e de compatibilização dos fluxos de todos esses serviços com as disposições das Leis nº 13.460/2017 e 14.129/2021 pode ser bastante extenso, exigindo a priorização de algumas ações em relação a outras.

Por exemplo: caso o órgão já tenha vários serviços cadastrados no Portal Gov. BR, pode fazer sentido, num primeiro momento, concentrar esforços para atualizar as informações referentes a tais serviços, ficando a prospecção de novos serviços para um segundo ciclo de atualização da Carta.

Em outro cenário, é possível que a Carta existente seja incipiente e o órgão ofereça uma grande quantidade de serviços que devam ser incluídos no Portal. Nesse caso, talvez seja necessário concentrar esforços para priorizar determinados serviços num primeiro ciclo de ações (por exemplo, serviços com maior público-alvo).

Ou, ainda, pode haver um ciclo para cadastramento dos serviços no Portal, e outro ciclo para verificação da compatibilidade dos fluxos dos serviços com as disposições da Lei nº 13.460/2017 e 14.129/2021.

Cada ciclo de ações, ou o próprio plano de ação, deve se iniciar com a identificação das unidades finalísticas que serão acionadas pelo grupo de trabalho para fins de levantamento dos serviços e/ou informações que devem integrar o Portal Gov.BR, e se encerrar com a divulgação da Carta de Serviços resultante do trabalho.

3.5. Identificação dos serviços de atendimento

A primeira ação estruturante para a construção da Carta de Serviços consiste na identificação de quais atividades do órgão apresentam as características de serviço de atendimento, conforme previstas na Portaria SGD/MGI nº 1.083/2025 (interação, suficiência, personalização, processo padrão e usuário externo ao órgão).

A ação abrange tanto (i) a análise dos serviços já constantes da Carta, para fins de exclusão daqueles que não tenham as características acima, como (ii) a identificação de novos serviços que ainda não tenham sido incluídos na Carta.

Nesse momento, é indispensável que o GT ou área responsável acione as unidades gestoras dos serviços e as capacite, à luz da legislação que rege a Carta de Serviços, para que elas qualifiquem suas próprias atividades como serviços de atendimento ou não. Afinal, são os gestores que detêm maior domínio a respeito das características do serviço prestado.

A articulação com as unidades gestoras dos serviços pode ser realizada de maneira a ter maior ou menor integração.

Por exemplo: o grupo de trabalho pode preparar sua própria análise tanto sobre os serviços constantes da Carta, concluindo eventualmente por alguma exclusão, como sobre possíveis novos serviços, com base em informações disponíveis no site do órgão ou em manifestações de ouvidoria encaminhadas por usuários. A análise (consubstanciada em um e-mail, despacho, ofício ou outro instrumento) seria, então, submetida às unidades gestoras dos serviços, para confirmação ou discussão sobre eventuais exclusões e inclusões a serem realizadas na Carta.

Alternativamente, o grupo de trabalho pode se reunir com as unidades gestoras dos serviços em encontros ou oficinas destinados ao debate sobre a caracterização dos serviços daquela unidade como serviços de atendimento. Daí resultaria uma proposta consensual sobre exclusões ou inclusões de serviços na Carta.



3.6. Levantamento das informações obrigatórias relativas a cada serviço

Definido o catálogo dos serviços que deverão ser incluídos na Carta de Serviços, necessário levantar as informações que constarão na página de cada um no Portal Gov.br. Como visto, o Portal disponibiliza uma página de consulta prévia a todos os campos do questionário que precisarão ser preenchidos para o cadastramento do serviço.

Note-se que alguns campos admitem figuras, vídeos ou links: devem ser empregados todos os recursos necessários para que as informações sejam compreensíveis pelo usuário.

ATENÇÃO!

Deve-se atentar sempre para o emprego de linguagem simples, evitando o uso de siglas, jargões e estrangeirismos em todos os campos do questionário, em observância à Política Nacional de Linguagem Simples (Lei 15.263/2025).

Cabe lembrar: o órgão não pode solicitar ao usuário requisitos, documentos, informações e procedimentos cuja exigibilidade não esteja informada no Portal Gov.br (art. 18-A do Decreto nº 9.094/2017).

Em relação aos serviços que já constam da Carta, é importante verificar se todas as informações estão atualizadas (notadamente: etapas, documentos, prazos, links, endereços e e-mails).

Além disso, esse é o momento de verificar se o fluxo do serviço está compatível com as disposições das Leis nº 13.460/2017 e nº 14.129/2021 – ou seja, é a oportunidade de pensar a melhoria do serviço. Deve-se considerar, por exemplo:

- Eliminação de formalidades e de exigências cujo custo econômico ou social seja superior ao risco envolvido
- Aplicação de soluções tecnológicas que visem a simplificar processos e procedimentos de atendimento ao usuário e a propiciar melhores condições para o compartilhamento das informações
- Priorização do acesso aos serviços públicos por meio digital, sem necessidade de solicitação presencial, ressalvada a permanência da possibilidade de atendimento presencial de acordo com as características, a relevância e o público-alvo do serviço

ATENÇÃO!

Nessa fase, a Ouvidoria pode contribuir para a melhoria tanto do fluxo dos serviços como da exposição das informações no Portal Gov.br, contando com alguns subsídios:

- Dados das manifestações de ouvidoria e pedidos de acesso à informação recebidos pelo órgão (dúvidas ou reclamações dos usuários podem ser indicativos de lacunas ou deficiências passíveis de correção na Carta de Serviços – considerem-se, por exemplo, pedidos de acesso à informação sobre o prazo máximo de conclusão de determinada etapa dos serviços ou reclamações sobre canais de atendimento que estejam inoperantes)
- Manifestações da sociedade coletadas a partir de ações de ouvidoria ativa (v. Portaria CGU nº 116/2024, art. 56), plataforma do Conselho de Usuários ou consultas públicas
- Em relação aos serviços já cadastrados no Portal, as informações do Painel de Monitoramento, notadamente a avaliação da satisfação dos usuários e o feedback sobre a utilidade das informações apresentadas

O resultado dessa etapa deve ser uma proposta de revisão da Carta de Serviços (observadas eventuais limitações estabelecidas no plano de ação para o ciclo em questão), reunindo as informações (novas ou atualizadas) relativas a cada serviço a ser cadastrado no Portal. É interessante preservar o registro das discussões e análises que levaram às conclusões refletidas na proposta para referência futura durante novas iniciativas de atualização da Carta.

Atenção! As etapas de identificação dos serviços de atendimento e levantamento das respectivas informações obrigatórias podem ser realizadas de forma integrada. Numa mesma oportunidade (uma comunicação escrita ou uma oficina, por exemplo), o grupo de trabalho e os gestores dos serviços podem definir quais serviços constarão da Carta e quais informações serão inseridas na página de cada um.

3.7. Validação pela alta gestão

A proposta da revisão da Carta de Serviços deve ser submetida à validação da alta gestão para confirmação final acerca do conteúdo a ser cadastrado no Portal Gov.br.

3.8. Cadastro dos serviços e informações no Portal Gov.br

Como visto, a Portaria SGD/MGI nº 1.083/2025 atribui às unidades gestoras dos serviços a competência para manter atualizadas no Portal Gov.br as informações sobre os serviços públicos prestados (art. 6º, II). Assim, essa etapa não necessariamente requer a participação da ouvidoria, podendo ser atribuída, por exemplo, exclusivamente à área técnica responsável por cada serviço, ou à área de comunicação do órgão ou entidade. O importante é que a definição de atribuição esteja clara dentro do órgão ou entidade.

3.9. Atualização do site do órgão

Além da divulgação no Portal Gov.br, a Carta deve ser também divulgada no site do órgão, conforme previsto no art. 7º, §4º da Lei nº 13.460/2017. Isso pode ser feito por meio da disponibilização de link para a página do órgão no Portal Gov.br (assim, o órgão ajuda a divulgar o Portal). É o suficiente para o cumprimento da exigência.



No entanto, o site também pode ser uma oportunidade de reorganização dos serviços do órgão de forma diversa daquela estabelecida pelo Portal, ou mesmo de incluir recursos não admitidos no Portal que sejam interessantes para as necessidades e características de determinado perfil de usuários.

3.10. Divulgação da nova Carta de Serviços

Conforme a Portaria CGU nº 116/2024 (art. 65 §3º), além da publicação dos serviços públicos no portal único “gov.br”, as unidades do SisOuv poderão adotar outras formas de publicidade, divulgação ou disseminação da Carta de Serviços ao Usuário, considerando os perfis e as necessidades de seus usuários.

Lembre-se que, nos locais de atendimento presencial, é necessário disponibilizar impressão do pdf extraído do Portal, conforme previsto no Decreto nº 9.094/2017.

3.11. Atualização contínua

Encerrado o ciclo de ações para elaboração ou atualização da Carta, ela deve permanecer sob atualização contínua pelos gestores dos serviços. Toda alteração no fluxo do serviço deve ser refletida no Portal, por meio da edição das respectivas informações.

Paralelamente, a Ouvidoria tem o dever de, anualmente, consultar as áreas gestoras sobre a atualização das informações da Carta, conforme previsão do art. 65, §2º da Portaria CGU nº 116/2024.

SAIBA MAIS! Você já conhece o Programa de Formação Continuada em Ouvidoria - Profoco? Não deixe de acompanhar as novidades sobre capacitação disponibilizadas no site Ouvidorias.gov: <https://www.gov.br/ouvidorias/pt-br/ouvidorias/capacitacao>

Para conhecer iniciativas de atualização das Cartas de Serviços no âmbito da administração pública federal, veja o webinar “CARTA DE SERVIÇOS: caminhos e boas práticas para elaboração e atualização”, de 2025:

https://www.gov.br/ouvidorias/pt-br/ouvidorias/capacitacao/webinar_carta_de_servicos_em_foco

Referências

BRASIL. Guia de Edição de Serviços do Portal Gov.br. Brasília, 4 abr. 2024. Disponível em: <https://www.gov.br/pt-br/guia-de-edicao-de-servicos-do-gov.br>. Acesso em: 4 dez. 2025.

BRASIL. Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão. Secretaria de Gestão Pública. Programa GESPÚBLICA – Carta de Serviços ao Cidadão: guia metodológico. Brasília: MP, SEGEp, 2014. 54 p. Versão 3/2014.

ENAP - Escola Nacional de Administração Pública. Serviços no Portal Gov.br: Conceitos e Gestão de Cadastros [Curso online]. Brasília: ENAP, 2023. Disponível em: <https://www.escolavirtual.gov.br/curso/1013>. Acesso em: 3 out. 2025.

PROFOCO - Programa de Formação Continuada em Ouvidoria. Avaliação de Serviços Públicos – Aula 1 [Vídeo]. Brasília: Controladoria-Geral da União, 2021. 1 vídeo (2h46min). Publicado no canal da Controladoria-Geral da União no YouTube. Disponível em: <https://www.gov.br/ouvidorias/pt-br/ouvidorias/capacitacao/profoco-em-casa/lives/avaliacao-de-servicos-publicos>. Acesso em: 3 out. 2025.

SEMINÁRIO Nacional de Ouvidoras - Oficina: Carta de Serviços [Vídeo]. Brasília: Controladoria-Geral da União, 2024. 1 vídeo (2h53min). Publicado pelo canal da Controladoria-Geral da União no YouTube. Disponível em: <https://www.youtube.com/watch?v=eknwq6o2Br8>. Acesso em: 3 out. 2025.