



CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

Lei nº 13.460/2017

DEFINIÇÕES



A Carta de Serviços é o documento por meio do qual o órgão ou entidade leva ao seu público-alvo o conhecimento acerca da existência de um serviço e as informações sobre o que precisa ser feito para obter sua prestação; demonstrando prazos, condições de acesso e estabelecendo o compromisso de observar padrões de qualidade, eficiência e eficácia na execução de suas atividades.

Serviço Público

Atividade administrativa ou de prestação direta ou indireta de bens ou serviços à população, exercida por órgão ou entidade da Administração Pública.

Usuário

Pessoa física ou jurídica que se beneficia ou utiliza, efetiva ou potencialmente, de serviço público.

FINALIDADES

- ✓ Divulgar amplamente os serviços prestados pelos órgãos e entidades públicas com os seus compromissos de atendimento para que sejam conhecidos pela sociedade.
- ✓ Garantir o direito do cidadão de receber os serviços públicos em conformidade com as suas necessidades.

BENEFÍCIOS

para o órgão

- Ganho em eficiência: economia de tempo e recursos.
- Informação, comunicação e transparência, compreendida como a divulgação ampla, objetiva das ações e serviços que serão ofertados à população.

para o cidadão

- Clareza sobre a atividade e os serviços prestados pelos órgãos.
- Serviços públicos disponibilizados de forma adequada as suas necessidades e expectativas.