



## DECRETO 36.419, DE 25 MARÇO DE 2015.

**O GOVERNADOR DO DISTRITO FEDERAL**, no uso das atribuições que lhe confere o artigo 100, inciso X, da Lei Orgânica do Distrito Federal, **DECRETA**:

*Institui a Carta de Serviços ao Cidadão.*

**Art. 1º** Os órgãos e entidades do Distrito Federal que prestam serviços aos cidadãos deverão elaborar e divulgar “Carta de Serviços ao Cidadão”.

**Art. 2º** A Carta de Serviços ao Cidadão objetiva facilitar e ampliar o acesso aos serviços públicos e estimular sua participação no monitoramento destes serviços, ampliando o controle social e promovendo a melhoria da qualidade do atendimento prestado.

**Art. 3º** A Carta de Serviços ao Cidadão deve informar os serviços oferecidos, inclusive:

- I - os requisitos, os documentos e as informações necessárias para acesso;
- II - as etapas de processamento;
- III - os modos de prestação;
- IV - os prazos de execução;
- V - os locais e as formas de acesso;
- VI - as formas de comunicação com os interessados;
- VII - os custos e sua gratuidade, quando for o caso.

**Art. 4º** A Carta de Serviços ao Cidadão deverá expor os seguintes padrões de qualidade de atendimento:

- I – as prioridades;
- II – o tempo de espera;
- III – os procedimentos para atender, receber e responder sugestões e reclamações;
- IV – os modos de fornecimento de informações sobre as etapas dos serviços, inclusive estimativa de prazos;
- V – os mecanismos de consulta dos interessados sobre a execução dos serviços;
- VI – os tratamentos a serem dispensados aos interessados;
- VII – os requisitos de sinalização das unidades de atendimento;
- VIII – as estruturas mínimas das unidades de atendimento, em especial quanto à acessibilidade, limpeza e conforto;
- IX – os procedimentos alternativos para atendimento quando o sistema informatizado estiver indisponível; e
- X - outras informações de interesse do usuário.

**Art. 5º** A Carta de Serviços ao Cidadão deverá ser afixada em local de fácil acesso ao público nos locais de atendimento e disponibilizada em sítio eletrônico do órgão ou da entidade na rede mundial de computadores.

**Art. 6º** Os órgãos e as entidades prestadores de serviço deverão realizar, periodicamente, pesquisa de satisfação com os usuários.

§ 1º A pesquisa de satisfação objetiva assegurar a participação dos cidadãos na avaliação do serviço, identificar o nível de satisfação dos usuários e possibilitar a identificação de omissões e deficiências em sua prestação.

§ 2º O resultado deverá ser utilizado para ajustar o serviço, em especial quanto ao cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento previstos na Carta de Serviços ao Cidadão.

**Art. 7º** A Ouvidoria-Geral da Controladoria-Geral do Distrito Federal deverá disponibilizar modelo e informar a metodologia para a elaboração da Carta de Serviços ao Cidadão.

**Art. 8º** A Controladoria-Geral do Distrito Federal deverá zelar pelo cumprimento do disposto neste Decreto e adotar as providências para a responsabilização dos agentes públicos que descumprirem suas normas.

**Art. 9º** Os órgãos e as entidades do Distrito Federal deverão encaminhar em até 120 (cento e vinte) dias da publicação deste Decreto a minuta da Carta de Serviços ao Cidadão à Ouvidoria-Geral da Controladoria-Geral do Distrito Federal para análise e adequações.

**Art. 10º** Após aprovação pela Ouvidoria-Geral da Controladoria-Geral do Distrito Federal, a minuta da Carta de Serviços ao Cidadão será remetida ao órgão ou entidade para divulgação, nos termos do art. 5º deste Decreto.

**Art. 11** Compete à Controladoria-Geral do Distrito Federal editar normas complementares ao disposto neste Decreto.

**Art. 12** Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação.

**Art. 13** Revogam-se as disposições em contrário.

Brasília, 25, de março de 2015  
127º da República, 55º de Brasília  
**RODRIGO ROLLEMBERG**  
Governador