



Controladoria Geral do Estado  
Ouvidoria e Transparência Geral do Estado

**Orientação OGE à Rede de Ouvidorias e Transparência do ERJ n.º 08/2026 –  
Carta de Serviços ao Usuário**

**Base legal:**

- **Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017;**
- **Lei Estadual nº 6.052, de 23 de setembro de 2011;**
- **Decreto Estadual nº 46.622, de 03 de abril de 2019;**
- **Decreto nº 46.836, de novembro de 2019.**

A **Carta de Serviços** é um documento público e formal que visa informar aos usuários de forma clara, acessível e transparente sobre os serviços ofertados pelo respectivo órgão ou entidade, detalhando como acessar e obter esses serviços e quais são os compromissos com o atendimento e os padrões de atendimento estabelecidos, objetivando proporcionar maior transparência às ações da Administração Pública, assim como fomentar o controle e a participação social.

Dessa forma, a coordenação da elaboração, bem como o zelo pelo cumprimento e as atualizações da Carta de Serviços ao Usuário são de responsabilidade das Unidades de Ouvidorias Setoriais - UOS, integrantes da estrutura organizacional dos órgãos e entidades da administração pública estadual, conforme estabelece o inciso IV do artigo 7º do Decreto Estadual 46.622, de 03 de abril de 2019, e o inciso X do artigo 3º da Resolução CGE nº 13, de 02 de maio de 2019.

Nesse sentido, durante os procedimentos de elaboração ou atualização da Carta de Serviços, ressaltamos a importância da participação dos servidores lotados nas unidades internas envolvidas na consecução dos serviços disponibilizados pela instituição. Posto isso, **ORIENTAMOS** que poderá ser constituída uma comissão ou ainda, a designação de servidores que atuem como 'ponto focal' para tratamento do assunto no âmbito da instituição, objetivando a melhor catalogação dos serviços, a serem informados aos usuários.

De outro modo, nas entidades da Administração Indireta que não dispõem de UOS, a Carta de Serviços deverá ser produzida por uma comissão formada exclusivamente por servidores das áreas que prestam serviços ao público e de controle interno, conforme o disposto nos art. 3º e 4º do Decreto n.º 46.836, de 22/11/2019.

Assim, a Carta de Serviços deverá ser elaborada, aprovada pelo titular da pasta e posteriormente divulgada permanentemente em local de fácil acesso ao público, nos respectivos locais de atendimento, mediante publicação nos sítios eletrônicos dos respectivos órgãos e entidades e também nos canais de relacionamento e comunicação, conforme o estabelecido nos art.3º e 4º do Decreto n.º 46.836, de 22/11/2019.

Na Carta de Serviços deverão constar informações claras e precisas, sobre a instituição e cada um dos serviços prestados, observando os requisitos e padrões de qualidade estabelecidos pela legislação vigente, conforme dispõe o art. 2º do Decreto n.º 46.836, de 22/11/2019.



Controladoria Geral do Estado  
Ouvidoria e Transparência Geral do Estado

Além disso, a Carta de Serviços constitui um documento de constante atualização, devendo ser revisada e atualizada com a periodicidade máxima anual. Diante disso, **ORIENTAMOS** que a cada atualização conste a informação da versão, data ou mês da última atualização do documento, objetivando informar ao usuário que os dados constantes na Carta estão vigentes.

E ainda, **ORIENTAMOS** que quando da elaboração ou atualização da Carta, após a aprovação pelo Titular da Pasta e publicação no sítio do órgão ou entidade, esta OGE seja comunicada, nos informando por intermédio do e-mail ([oge.comunica@cge.rj.gov.br](mailto:oge.comunica@cge.rj.gov.br)) ou processo encaminhado à CGE-RJ, o link de acesso ao documento no sítio do órgão ou entidade, com o intuito de incluir ou atualizar o documento no Quadro Geral de Serviços do ERJ do Portal da Transparência (<https://www.transparencia.rj.gov.br/quadro-geral-servicos>), objetivando publicizar aos usuários os serviços oferecidos pelas instituições, de modo a contribuir com a melhoria da Transparência Ativa no ERJ.

Ademais, com o objetivo de assistir aos órgãos e entidades na produção de suas Cartas de Serviços, esta OGE desenvolveu os documentos 'Guia para a Elaboração da Carta de Serviços' e 'Checklist Carta de Serviços', com o objetivo de assistir aos órgãos e entidades na produção de suas Cartas de Serviços, disponíveis no link a seguir:

<https://cge.rj.gov.br/publicacoes/>

Cumpra alertar que o prazo para concepção e a exposição do documento está expirado, de acordo com o previsto no art. 2º do Decreto n.º 46.836, de 22/11/2019.

Em caso de dúvidas ou maiores esclarecimentos, solicitamos entrar em contato com a Ouvidoria e Transparência Geral do Estado - OGE/CGE-RJ, por intermédio do e-mail: [oge.comunica@cge.rj.gov.br](mailto:oge.comunica@cge.rj.gov.br)

Continuamos à disposição.

Atenciosamente,

**CGE RJ**  
CONTROLADORIA GERAL  
DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO



**Ouvidoria e Transparência Geral do Estado**

CGE/OGE/RJ

Controladoria Geral  
Av. Erasmo Braga, nº118  
12º e 13º andares  
Centro - Rio de Janeiro - RJ  
CEP: 20020-000  
55 21 2333-1828