

# Como a falta de regulamentação específica sobre operacionalização da Carta de Serviços pelo Poder Executivo Federal pode impactar o acesso e a participação dos usuários de serviços públicos

---

*Silvia Helena Escovar*

**Orientador:** *Esp. Bruno Alves de Sales*

---

**Resumo:** O objeto deste projeto de intervenção foi identificado durante os trabalhos de avaliação das Ouvidorias Públicas federais realizados pela Ouvidoria-Geral da União no período de 2020 a 2024. Verificou-se que aproximadamente 24% das unidades avaliadas tiveram recomendação com abordagem em Carta de Serviços e, conforme levantamentos junto aos titulares das ouvidorias avaliadas, foi identificado que um dos maiores gargalos para a manutenção da publicação atualizada das Cartas de Serviços é a falta de definição sobre as responsabilidades de cada ator envolvido no processo (unidades de governança, finalísticas, de comunicação e ouvidoria). Na mesma linha, foi identificada a falta de regulamentação específica referente à operacionalização da Carta de Serviços no âmbito dos órgãos e entidades federais, o que pode estar impactando o direito dos usuários de ter acesso às informações sobre os serviços. Vislumbrou-se a oportunidade de elaboração, pelo Poder Executivo Federal, de guia metodológico para orientar a elaboração das Cartas.

**Palavras-chave:** carta de serviços, usuários de serviços, avaliações de ouvidorias públicas federais, regulamento específico

## 1. INTRODUÇÃO

A Carta de Serviços ao Usuário de Serviços Públicos é um instrumento de gestão a ser elaborado pelos órgãos e entidades públicas, com vistas a informar aos usuários sobre os serviços prestados e as formas de acesso e obtenção desses serviços, de acordo com o padrão de atendimento estabelecido.

Segundo Di Pietro (2025, p. 124), a divulgação da Carta de Serviços ao Usuário foi prevista na Lei nº 13.460/2017, que, em cumprimento ao art. 37, §3º, da Constituição, dispôs sobre a participação, proteção e defesa dos usuários dos serviços públicos. Afirma:

Essa lei define os direitos básicos e deveres dos usuários, como a participação no acompanhamento da prestação e na avaliação dos serviços; a liberdade de escolha entre os meios oferecidos; a proteção das informações pessoais; a obtenção de informações precisas e de fácil acesso nos locais de prestação do serviço, dentre outros. A lei prevê a divulgação de Carta de Serviços ao Usuário, que tem por objetivo 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.

Ainda, conforme Barcelos (2019):

A mudança de referencial proposta pela Carta de Serviços acaba por desencadear inevitáveis alterações dentro das organizações públicas, que passam a rever seus processos de trabalho, retirando etapas desnecessárias e otimizando aquelas que são indispensáveis.

É inegável que a Carta provoque a participação do cidadão no monitoramento do serviço público, permita controle social, transparência e melhoria contínua dos processos de trabalho, direcionando, portanto, a instituição para uma gestão por resultados.

Assim sendo, a Carta de Serviços deve estar facilmente acessível no sítio eletrônico do órgão ou entidade e deve contemplar as formas de acesso aos serviços, os prazos de atendimento e outras informações necessárias para dar suporte aos usuários dos serviços. É o que prescreve a Lei nº 13.460, de 2017, ao enumerar, entre os direitos básicos do usuário, a “obtenção de informações precisas e de fácil acesso nos locais de prestação do serviço, assim como sua disponibilização na internet (...)” (art. 6º, inciso VI).

No mesmo contexto, o Decreto nº 9.094/2017 (art. 11) e as atualizações do Decreto nº 9.723/2019 reafirmam a obrigatoriedade de os órgãos e entidades do Poder Executivo Federal divulgarem suas Cartas de Serviços com informações sobre os serviços prestados, nos mesmos termos da referida lei.

Não obstante, pôde-se constatar, durante os trabalhos de avaliação das ouvidorias públicas federais, realizados entre os exercícios de 2020 e 2024 pela OGU, que nem sempre as Cartas de Serviços dos órgãos e entidades do Poder Executivo Federal estavam disponibilizadas aos usuários de forma atualizada e com os conteúdos conforme estabelecidos na Lei nº 13.460/2017 e pormenorizados na Portaria Normativa CGU nº 116/2024.

Corroboram esse entendimento os apontamentos extraídos do Sistema e-CGU, em 23/05/2025, referentes às avaliações das ouvidorias do SisOuv realizadas no período de 2020 a 2024, que indicam que, do saldo líquido de 264 unidades avaliadas (durante o período foram realizadas 300 avaliações, sendo que 36 foram canceladas sem gerar recomendações), aproximadamente 24% tiveram recomendação com abordagem em Carta de Serviços (63 das 264 unidades avaliadas), ou seja, as Cartas não estavam publicadas ou não apresentavam os conteúdos necessários.

Por meio de interlocuções realizadas junto aos titulares das ouvidorias avaliadas à época, obtiveram-se informações de que um dos maiores gargalos para a manutenção da publicação atualizada das Cartas de Serviços aos Usuários é o fato de haver vários atores envolvidos no processo (unidades de governança, técnicas ou finalísticas, ouvidoria e comunicação) e de não haver definição clara das responsabilidades, etapas e prazos de cada ator na condução do processo.

Isso se verificou na prática durante as avaliações das ouvidorias, quando, ao se questionarem as unidades sobre a não disponibilização da Carta de Serviços (sítio eletrônico e Plataforma Gov.br), a resposta foi que, embora a ouvidoria tenha participação no processo de elaboração e atualização das Cartas de Serviços, não tem ingerência sobre as responsabilidades, etapas e prazos dos outros atores envolvidos para sua conclusão.

Assim, se não houver disposição expressa no regimento interno ou em outro normativo da ouvidoria definindo que a unidade de ouvidoria é responsável pela condução do processo de edição, atualização e disponibilização da Carta de Serviços no âmbito daquele órgão ou entidade, não há como responsabilizá-la diretamente pela não disponibilização da Carta.

Posto isso, o que se pretende suscitar com esta análise é que, mesmo havendo extensa quantidade de normativos disciplinando a obrigatoriedade de os órgãos e entidades públicas federais publicarem e manterem atualizadas suas Cartas de Serviços – Lei nº 13.460/2017; Lei nº 14.129/2021; Decreto nº 9.492/2018; Decreto nº 9.723/2019; Decreto nº 9.094/2017; e Portaria Normativa CGU nº 116/2024 –, ainda existem órgãos e entidades não alinhados com essa obrigatoriedade, e que a causa desse não alinhamento pode estar relacionada ao fato de ainda não ter sido editada norma específica do Poder Executivo Federal definindo as atribuições, responsabilidades, etapas e prazos de cada ator no processo.

É o que se depreende do teor do disposto na Lei nº 13.460/2017, que estabelece que “regulamento específico de cada Poder e esfera de governo disporá sobre a operacionalização da Carta de Serviços ao Usuário” (art. 7º, § 5º). Conforme demonstrado, essa lacuna normativa pode estar impactando o direito do usuário/cidadão de ter acesso, de forma tempestiva, à Carta de Serviços atualizada do órgão ou entidade.

## 2. OBJETIVOS

### 2.1. Gerais

- i. Checar a existência de regulamentação específica do Poder Executivo Federal sobre a operacionalização do processo de elaboração e atualização das Cartas de Serviços no âmbito dos órgãos e entidades federais;
- ii. Analisar se a falta de definição das responsabilidades de cada ator no processo de operacionalização das Cartas de Serviços dos órgãos e entidades federais está impactando o direito garantido por lei ao cidadão (Lei nº 13.460/2017) de obter informações atualizadas sobre a forma de acesso (requisitos, etapas e prazos), seja por meio da Plataforma de Serviços do Gov.br, seja por meio da navegação facilitada e interativa nos sítios eletrônicos dos

órgãos, acerca dos serviços prestados pelos órgãos e entidades federais.

### 2.2. Específicos

- i. Identificar possíveis causas para que os órgãos e entidades públicas federais não estejam em dia com a obrigação de divulgar suas Cartas de Serviços, em detrimento de todas as normas existentes que versam sobre essa obrigatoriedade;
- ii. Identificar possíveis agentes públicos da esfera federal que teriam a atribuição de regulamentar (definindo os papéis e as responsabilidades de cada ator, bem como os prazos de implementação, atualização e disponibilização) o processo de elaboração e atualização das Cartas de Serviços dos órgãos e entidades federais; e
- iii. Identificar possíveis soluções.

## 3. JUSTIFICATIVA

Carta de Serviços ao Usuário de Serviços Públicos é um instrumento de gestão a ser elaborado pelos órgãos e entidades públicas, com vistas a informar aos usuários sobre os serviços prestados, as formas de acesso e obtenção desses serviços, de acordo com o padrão de atendimento estabelecido.

A elaboração e a atualização periódica das Cartas de Serviços exigem que as organizações aprimorem seus processos de trabalho e melhorem a qualidade dos serviços ofertados. Nesse sentido, é importante o papel das ouvidorias, que, por meio do teor das manifestações, conseguem captar a percepção dos usuários e propor melhorias do serviço à alta gestão e às unidades técnicas do órgão.

Assim sendo, a Carta de Serviços deve estar facilmente acessível no sítio eletrônico do órgão ou entidade e deve contemplar as formas de acesso aos serviços, os prazos de atendimento e outras informações necessárias para dar suporte aos usuários dos serviços. É o que prescreve a Lei nº 13.460, de 2017, ao enumerar, entre os direitos básicos do usuário, a “obtenção de informações precisas e de fácil acesso nos locais de prestação do serviço, assim como sua disponibilização na internet (...)” (art. 6º, inciso VI).

O art. 7º da mesma lei estabelece a obrigatoriedade de os órgãos e entidades do Poder Executivo

Federal divulgarem suas Cartas de Serviços, com informações sobre os serviços prestados pelo órgão ou entidade (§ 1º), as formas de acesso a esses serviços (§ 2º) e o detalhamento dos compromissos e padrões de qualidade do atendimento (§ 3º). Ademais, o § 6º versa sobre a atribuição, a cada ente federado, da competência pela divulgação das informações dos serviços prestados, conforme disposto em suas Cartas de Serviços, na base nacional de serviços públicos, mantida pelo Poder Executivo Federal (Portal Gov.br).

Por sua vez, o Decreto nº 9.094/2017 (art. 11) e as atualizações do Decreto nº 9.723/2019 reafirmam a obrigatoriedade de os órgãos e entidades do Poder Executivo Federal divulgarem suas Cartas de Serviços com informações sobre os serviços prestados pelo órgão ou entidade, nos mesmos termos da Lei nº 13.460/2017.

Também o Decreto nº 9.492/2018 (art. 5º, inciso IV) estabelece, como um dos objetivos do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal (SisOuv), o de “acompanhar a implementação da Carta de Serviços ao Usuário, de que trata a Lei nº 13.460, de 2017 (art. 7º), de acordo com os procedimentos adotados no Decreto nº 9.094, de 2017”.

Por fim, a Lei nº 14.129/2021, que trata do Governo Digital, consigna, em seu art. 18, as Cartas de Serviços ao Usuário, de que trata a Lei nº 13.460/2017, como componentes essenciais para a

prestação digital dos serviços públicos na administração pública.

Daí a importância de que os órgãos e entidades da administração pública federal mantenham divulgadas, em seus canais de comunicação (sítios eletrônicos, Portal Gov.br e meio físico em suas repartições), suas Cartas de Serviços aos Usuários, em alinhamento com o que prescreve a Lei nº 13.460/2017: “A Carta de Serviços ao Usuário será objeto de atualização periódica e de permanente divulgação mediante publicação em sítio eletrônico do órgão ou entidade na internet” (art. 7º, § 4º).

Não obstante, pôde-se constatar, durante os trabalhos de avaliação das ouvidorias públicas federais, realizados entre os exercícios de 2020 e 2024 pela OGU, que nem sempre as Cartas de Serviços dos órgãos e entidades do Poder Executivo Federal estavam disponibilizadas aos usuários de forma atualizada e com os conteúdos conforme estabelecidos na Lei nº 13.460/2017 e pormenorizados na Portaria Normativa CGU nº 116/2024.

Corroboram esse entendimento os apontamentos extraídos do Sistema e-CGU, referentes às avaliações das ouvidorias do SisOuv realizadas no período de 2020 a 2024, que indicam que, do saldo líquido de 264 unidades avaliadas, aproximadamente 24% tiveram recomendação com abordagem em Carta de Serviços.

<b>ANOTAÇÕES A PARTIR DAS PLANILHAS (TODAS AS AVALIAÇÕES COMPLETO E TODAS AS RECOMENDAÇÕES COMPLETO) EXTRAÍDAS DO E-CGU EM 23/05/2025)</b>		
		<b>Obs.</b>
Total Avaliações SisOuv (2020-2024)	300	
Total de Avaliações Canceladas	36	
Total líquido de Avaliações/Unidades Avaliadas	264	
Total de Recomendações exaradas	1.307	
Total de Recomendações com tema Carta de Serviços	71	
Total de Unidades que tiveram Recomendação com tema Carta de Serviços	63	algumas unidades tinham mais de uma recomendação com o tema
Percentual de unidades que tiveram recomendações com tema Carta de Serviços em relação ao total líquido de Unidades Avaliadas	24%	

Fonte: elaboração própria a partir dos dados disponíveis no Sistema e-CGU em 23/05/2025

Durante interlocuções realizadas junto aos titulares das ouvidorias avaliadas à época, observou-se que um dos maiores gargalos para a manutenção da publicação atualizada das Cartas de Serviços aos Usuários é o fato de haver vários atores envolvidos no processo (unidades de governança, técnicas ou finalísticas, ouvidoria e comunicação) e de não haver definição clara das responsabilidades, etapas e prazos de cada ator na condução do processo.

Isso pôde ser verificado nos apontamentos das avaliações, dada a impossibilidade de responsabilizar diretamente a unidade de ouvidoria pela falta de atualização ou mesmo pela ausência de publicação da Carta. Assim, não havendo previsão expressa no regimento interno ou em outro normativo interno da ouvidoria que defina essa unidade como responsável pela condução do processo de edição, atualização e disponibilização da Carta de Serviços no âmbito do órgão ou entidade, não há como responsabilizá-la diretamente pela não disponibilização da Carta.

Posto isso, o que se pretende suscitar com esta análise é que, mesmo havendo extensa quantidade de normativos disciplinando a obrigatoriedade de os órgãos e entidades públicas federais publicarem e manterem atualizadas suas Cartas de Serviços (Lei nº 13.460/2017; Lei nº 14.129/2021; Decreto nº 9.492/2018; Decreto nº 9.723/2019; Decreto nº 9.094/2017; e Portaria Normativa CGU nº 116/2024), ainda existem órgãos e entidades não alinhados com essa obrigatoriedade, e que a causa desse desalinhamento pode estar relacionada ao fato de ainda não ter sido editada norma específica do Poder Executivo Federal que defina as atribuições, responsabilidades, etapas e prazos de cada ator no processo.

Assim sendo, é importante ressaltar o teor do disposto na Lei nº 13.460/2017, que estabelece que “regulamento específico de cada Poder e esfera de governo disporá sobre a operacionalização da Carta de Serviços ao Usuário” (art. 7º, § 5º), pois, conforme demonstrado, essa lacuna normativa pode estar impactando o direito do usuário/cidadão de ter acesso à Carta de Serviços atualizada do órgão ou entidade.

## 4. MÉTODO

**Abordagem Dedutiva Argumentativa:** utilizada em ciências jurídicas e em pesquisas teóricas que envolvem a construção de argumentação racional. Parte de princípios, normas ou proposições já esta-

belecidas para, por meio de regras lógicas, chegar a conclusões aplicáveis a casos particulares.

Para Marconi e Lakatos (2024, p. 186)

A redação do trabalho científico consiste na expressão, por escrito, dos resultados da investigação. Trata-se de uma exposição fundamentada do material recolhido, estruturado, analisado, interpretado e elaborado de forma objetiva, clara e precisa. [...].

**Premissas Gerais:** a Carta de Serviços do Cidadão é um instrumento importante de acesso e participação social; atualmente não há regulamento específico do Poder Executivo Federal que disponha sobre a operacionalização para a elaboração da Carta de Serviços dos órgãos e entidades do Poder Executivo Federal.

**Identificação do Problema:** a falta de regulamentação específica do Poder Executivo Federal sobre a operacionalização para a elaboração das Cartas de Serviços (definição do(s) ator(es) responsável(is) pela condução do processo; definição das atribuições, etapas e prazos de cada ator) faz com que alguns órgãos e entidades federais não tenham clareza sobre o processo de elaboração e disponibilização da Carta de Serviços, impactando o direito dos usuários de ter acesso, de forma tempestiva, às informações sobre os serviços do órgão ou entidade

**Impactos para a gestão do órgão ou entidade:** inércia das unidades/atores responsáveis (estratégico, técnico ou finalístico, ouvidoria, comunicação), em decorrência da falta de definição da(s) unidade(s) responsável(is) pela coordenação dos trabalhos; dificuldade das instâncias de controle quanto à delimitação de responsabilidades para indicação de aprimoramentos e aplicação de penalidades ou sanções.

**Impactos para os usuários dos serviços do órgão ou entidade:** prejuízos à experiência do usuário no momento em que busca informações para fazer uso dos serviços do órgão ou entidade.

**Local da Intervenção:**

O local da intervenção é nacional, pois abrange os usuários de serviços públicos federais em todas as unidades da federação.

**Sujeitos da Intervenção:**

O público-alvo (polo passivo) da intervenção são os cidadãos, usuários de serviços públicos, e as uni-

dades responsáveis pela elaboração das Cartas no âmbito dos órgãos e entidades federais.

Já o sujeito (polo ativo) da intervenção é o Poder Executivo Federal, por meio de regulamento que, como sugestão, poderia ser elaborado pelo Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos (MGI), pela Ouvidoria-Geral da União (OGU) ou por regulamento conjunto MGI/OGU.

### Plano de Ações:

- **Primeira etapa:** demonstrar a situação fática, utilizando como exemplo prático as ocorrências relacionadas ao tema nas avaliações das ouvidorias federais; argumentar sobre a situação fática e suas implicações frente aos normativos que dispõem sobre o tema e os possíveis impactos para todos os envolvidos, sobretudo os usuários de serviços públicos.
- **Segunda etapa:** indicar e suscitar a elaboração, pelo Poder Executivo Federal, de guia metodológico de operacionalização das Cartas de Serviços no âmbito dos órgãos e entidades federais, aos moldes do guia desenvolvido pelo Governo do Distrito Federal (GDF).

O guia deve conter o detalhamento de todas as etapas que contemplam a elaboração da Carta de Serviços, desde o alinhamento estratégico/institucional, o levantamento do público-alvo, a prospecção dos serviços até a elaboração e divulgação da Carta propriamente dita (na forma e nos conteúdos dos normativos de regência e em linguagem simples/cidadã), inclusive na Plataforma Gov.br.

O guia também deve prever a instituição, pela alta gestão do órgão ou entidade, de um Grupo de Trabalho (GT), com designação formal dos participantes e publicação oficial, responsável por conduzir as diversas etapas para elaboração da Carta.

Quando da instituição/formalização do GT, já devem estar definidas a(s) unidade(s) responsável(is) pela condução dos trabalhos junto ao grupo, bem como as datas de início (mobilização das partes para iniciar o processo) e de término (publicação no sítio eletrônico e na Plataforma Gov.br) da implementação.

Ainda, como medidas educativas de mudança de cultura na relação usuários/cidadãos e governo, sugere-se que o guia contemple a criação de uma identidade visual própria (ícone de acesso rápido à

Carta de Serviços nos sítios eletrônicos dos órgãos e entidades e nas plataformas digitais de serviços), a fim de difundir e dar maior visibilidade à Carta de Serviços como instrumento de controle e participação social. Sugere-se, também, que a própria Carta disponibilize link para pesquisa de avaliação da Carta ou dos serviços nela descritos pelo usuário, por meio do preenchimento de perguntas simples em formulário específico, nos moldes da Pesquisa de Avaliação da Carta de Serviços do Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios, disponível no sítio eletrônico do órgão.

Por fim, cabe registrar a possibilidade de inserção, no guia, de elementos de mudança e inovação referentes aos projetos do Laboratório de Inovação em Governo (GNova Lab/ENAP) em todas as etapas do processo de elaboração e atualização das Cartas de Serviços.

### Avaliação e Monitoramento:

Os resultados da ação pretendida poderão ser monitorados por ocasião dos próximos ciclos de Avaliação das Ouvidorias do SisOuv, ao se verificar se houve diminuição do número de unidades que receberam recomendações com o tema Carta de Serviços; pelo percentual calculado conforme indicador sugerido (Resultados Esperados); e pelos reportes da unidade de ouvidoria sobre a avaliação dos serviços do órgão ou entidade.

## 5. RESULTADOS ESPERADOS

O enfrentamento do problema (edição do guia metodológico na forma proposta) poderá trazer melhorias tanto para o público-alvo das Cartas de Serviços (que são os cidadãos/usuários de serviços públicos) quanto para os responsáveis pela elaboração, atualização e divulgação das Cartas de Serviços no âmbito dos órgãos e entidades do Poder Executivo Federal (unidades de governança, técnicas ou finalísticas, comunicação e ouvidoria).

A disponibilidade de informações atualizadas sobre os serviços e as formas de obtenção nos canais de comunicação dos órgãos ou entidades, além de poder contribuir para uma experiência mais facilitada aos usuários/cidadãos, também poderá contribuir para que o cidadão, conhecendo melhor os serviços, possa interagir para melhorá-los, promovendo controle e participação social.

As melhorias para as unidades do órgão ou entidade envolvidas no processo refletem-se no aumento da capacidade de previsibilidade e programação, a partir da definição de prazos, metas e responsabilidades de cada ator.

Ainda, a médio prazo, essas melhorias podem refletir-se na melhoria da prestação dos serviços e na consequente diminuição das reclamações de usuários.

Como forma de quantificar os resultados esperados, propõe-se a aplicação de um indicador do

nível de conformidade das Cartas de Serviços às diretrizes padronizadas, medido após a implementação do Guia Metodológico Nacional.

**Objetivo:** avaliar se a regulamentação trouxe maior aderência do conteúdo das Cartas em relação aos normativos de referência.

**Meta:** alcançar pelo menos 80% de conformidade entre as Cartas de Serviços publicadas pelos órgãos do Poder Executivo Federal, 12 meses após a implementação da regulamentação proposta.

### Fórmula:

$$\text{Conformidade}(\%) = \left( \frac{\text{N}^\circ \text{ de Cartas adequadas às diretrizes}}{\text{Total de Cartas analisadas}} \right) \times 100$$

## REFERÊNCIAS

- BARCELOS, Marília. *Carta de Serviços - uma abordagem centrada no cidadão e na qualidade do atendimento ao público*. Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios. Artigos. ago. 2019. Disponível em: <https://www.tjdft.jus.br/institucional/imprensa/campanhas-e-produtos/artigos-discursos-e-entrevistas/artigos/2019/carta-de-servicos-uma-abordagem-centrada-no-ci-dadao>. Acesso em: 17 junho. 2025.
- BRASIL. *Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017*. Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos [...]. Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/ato2015-2018/2017/lei/l13460.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2015-2018/2017/lei/l13460.htm). Acesso em: 11 maio. 2025.
- BRASIL. *Lei nº 14.129, de 29 de março de 2021*. Dispõe sobre princípios, regras e instrumentos para o Governo Digital e para o aumento da eficiência pública e [...]. Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/ato2019-2022/2021/lei/l14129.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2019-2022/2021/lei/l14129.htm). Acesso em: 11 maio. 2025.
- BRASIL. *Decreto nº 9.492, de 05 de setembro de 2018*. Regulamenta a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública federal, institui o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal, e [...]. Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/ato2015-2018/2018/decreto/d9492.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2015-2018/2018/decreto/d9492.htm). Acesso em: 10 maio. 2025.
- BRASIL. *Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017*. Regulamenta dispositivos da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, dispõe sobre a simplificação do atendimento prestado aos usuários dos serviços públicos, [...] e institui a Carta de Serviços ao Usuário. Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/ato2015-2018/2017/decreto/d9094.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2015-2018/2017/decreto/d9094.htm). Acesso em: 10 maio. 2025.
- BRASIL. Controladoria-Geral da União. *Portaria Normativa CGU nº 116, de 18 de março 2024*. Estabelece orientações para o exercício das competências das unidades do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal, instituído pelo Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018, no âmbito do Poder Executivo federal [...]. Disponível em: <https://www.gov.br/ouvidorias/pt-br/central-de-conteudos/legislacao/arquivos/portarias/portaria-normativa-cgu-no-116-consolidada.pdf>. Acesso em: 11 maio. 2025.
- DI PIETRO, Maria Sylvia Zanella. *Direito Administrativo*. 38. ed. Rio de Janeiro: Editoria Forense, 2025.
- GDF. Controladoria-Geral do Distrito Federal. *Carta de Serviços ao Cidadão: Guia Metodológico e Estratégia de Implantação*. 2. ed. Brasília/DF. 2018. Disponível em: <https://ouvidoria.df.gov.br/wp-content/uploads/2018/05/Guia-Metodolo%CC%81gico-Carta-de-Servic%CC%A7os-vers%C3%A3o-para-publica%CC%A7%C3%A3o-final.pdf>. Acesso em: 12 maio. 2025.
- MARCONI, Marina de Andrade. LAKATOS, Eva Maria. *Metodologia do Trabalho Científico*. 9. ed. [3ª Reimp.]. São Paulo: Atlas, 2024.

**Sílvia Helena Escovar** • Graduada em arquitetura pela FauUSP/São Carlos; Auditora Federal de Finanças e Controle/CGU desde 1998, tendo atuado os últimos 8 anos na Ouvidoria-Geral da União (OGU/CGU), onde pôde desenvolver esse estudo no curso da conclusão de especialização em Ouvidoria Pública feita em parceria da CGU com a OEI. Instituição à qual está vinculada: Controladoria Geral da União – CGU. Currículo Lattes: <http://lattes.cnpq.br/4248270582807595>