



Carta de Serviços ao Cidadão

Guia da Ouvidoria do Ministério das Cidades

Entenda como estruturar, atualizar e aprimorar a prestação de serviços ao cidadão.

Versão 1.0/abril de 2026

OUVIDORIA

MINISTÉRIO DAS
CIDADES



Objetivo do Guia

Como Ajudar o Cidadão por Meio da Carta de Serviços

O que é a Carta de Serviços?

A Carta de Serviços é o instrumento pelo qual o órgão público informa ao cidadão sobre os serviços que presta, os canais de acesso disponíveis e os padrões de qualidade que se compromete a cumprir – conforme a **Lei nº 13.460/2017**.

Para quem é este Guia?

Este guia é destinado aos **agentes públicos** do **Ministério das Cidades** que atuam na elaboração, atualização e monitoramento da Carta de Serviços de suas respectivas unidades.

O Que São Serviços Públicos?

A **Lei nº 13.460/2017** traz uma definição ampla: serviço público é toda *"atividade administrativa ou de prestação direta ou indireta de bens ou serviços à população, exercida por órgão ou entidade da administração pública"*.

Como ferramenta de transparência, a Carta de Serviços estabelece o compromisso do setor público com o cidadão.

O documento orienta o usuário sobre como acessar os serviços disponíveis, detalhando os requisitos, a documentação necessária, os canais de contato e o tempo de espera previsto para o atendimento.



Base Legal

Quais Serviços Devem Constar da Carta?

Dois marcos normativos delimitam os serviços elegíveis para a Carta:

Decreto nº 9.094/2017

Limitou a aplicabilidade da Carta de Serviços aos órgãos que prestam **atendimento direto aos usuários** dos serviços públicos. O foco está nos serviços de atendimento, não nas atividades puramente internas.

Portaria MGI nº 1.083/2025

Estabeleceu uma lista de cinco **características dos serviços públicos**. Para integrar a Carta, o serviço deve atender a todas essas características simultaneamente.

Cinco Características de um Serviço de Atendimento

Interação

Envolve contato entre a unidade gestora e o usuário, por canais digitais ou presenciais.

Processo Padrão

Dispõe de sequência definida de etapas que devem ser seguidas para o atendimento do usuário.

Personalização

O serviço é prestado a cada usuário de forma individualizada.

Foco em Usuários Externos

Destina-se, principalmente, a usuários externos ao MCID.

Suficiência

Engloba todas as etapas necessárias para identificação, compreensão, solicitação, acompanhamento e recebimento de resposta definitiva sobre a demanda apresentada pelo usuário.

Por que investir?

A Importância de uma Boa Carta de Serviços

Conforme a Lei nº 13.460/2017, o objetivo da Carta é *"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"*.

Uma Carta bem elaborada vai muito além da obrigação legal – ela é um instrumento estratégico de gestão e cidadania.



Para Que Serve a Carta?

Divulgação ampla

Publicizar os serviços prestados pelo órgão com seus compromissos de atendimento, tornando-os conhecidos por toda a sociedade.

Fortalecimento da confiança

Aumentar a credibilidade da administração pública perante a sociedade, demonstrando competência e responsabilidade.

Compromissos públicos

Estabelecer padrões de qualidade formais na realização das atividades públicas, criando responsabilidade mensurável.

Controle social

Estimular a participação efetiva dos usuários na definição e avaliação dos padrões de atendimento dos serviços públicos.

Quem Ganha com uma Boa Carta de Serviços?



Para o Órgão Público

- 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



Atores, Papéis e Responsabilidades

Entenda quem faz o quê na construção e manutenção da Carta de Serviços dentro do Ministério das Cidades.

Atores, Papéis e Responsabilidades

Quem Faz o Quê?

Os três atores abaixo atuam de forma complementar para garantir que a Carta de Serviços seja divulgada, atualizada e útil para o cidadão.



Órgãos e Entidades

Instância macro – Ministérios das Cidades – com dever legal perante o cidadão.

Responsabilidade: garantir a divulgação da Carta de Serviços ao Usuário.



Ouvidoria

Monitorar a qualidade da Carta de Serviços, fazendo a ponte entre o cidadão e o MCID.

Responsabilidades: realizar a revisão da Carta, articular com as unidades técnicas e propor melhorias contínuas.

Elaboração da Carta de Serviços



- 1** Identificar e descrever os serviços
Listar claramente os serviços públicos prestados, incluindo requisitos, documentos necessários, prazos, formas de acesso e canais de atendimento disponíveis ao cidadão.
- 2** Estabelecer padrões de qualidade
Definir compromissos de atendimento: tempo de espera, clareza das informações, acessibilidade, uso de linguagem simples e outros indicadores relevantes.
- 3** Garantir acessibilidade
Assegurar acessibilidade física, comunicacional e digital das informações da Carta para todos os perfis de usuários.

Atenção Especial

Use Linguagem Simples em Todos os Campos

"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**, todas as informações da Carta de Serviços devem ser redigidas de forma clara e acessível, privilegiando a compreensão imediata pelo cidadão.

Evite

Siglas sem explicação, jargões burocráticos, estrangeirismos e frases excessivamente longas ou complexas.

Prefira

Palavras do cotidiano, frases curtas, estrutura direta e termos que qualquer cidadão consiga compreender facilmente.



Próximos Passos

O Que Fazer Agora?

01

Identifique ou atualize os serviços da sua unidade

Verifique se os serviços prestados pela sua área atendem às cinco características da Portaria MGI nº 1.083/2025 e são elegíveis para a Carta.

03

Atualize os serviços prestados

Mantenha as informações do seu serviço sempre atualizadas, refletindo eventuais mudanças em fluxos, normas ou canais de atendimento.

02

Descreva com clareza e linguagem simples

Redija os campos da Carta evitando siglas, jargões e termos técnicos.

04

Articule-se com a Ouvidoria

Em caso de dúvidas sobre o conteúdo ou enquadramento das informações, consulte a Ouvidoria do MCID para orientação.

Carta de Serviços do Ministério das Cidades

Um **compromisso público** do Ministério das Cidades com cada cidadão brasileiro.

[Acesse a Carta](#)

**SUA
VOZ
IMPORTA!**

FalaBR



A Ouvidoria do Ministério das Cidades (MCID)

é um espaço importante para a comunicação direta entre a sociedade e o governo, permitindo que cidadãos se expressem e contribuam para a melhoria de serviços e políticas públicas em áreas essenciais como habitação, saneamento, mobilidade urbana, desenvolvimento e urbanização. Sua participação é fundamental para criar um ambiente mais transparente, democrático e justo, onde os problemas podem ser identificados e soluções eficazes implementadas.

A Importância da Ouvidoria:

Melhoria dos serviços públicos: Ao registrar suas demandas, você ajuda a identificar falhas e sugerir soluções para tornar os serviços mais eficientes e adequados às necessidades da população.

Transparência e participação cidadã: A Ouvidoria é uma ferramenta que promove a transparência nas ações do governo e estimula a participação ativa da população nas decisões que impactam a vida de todos.

Defesa dos direitos do cidadão: Se você perceber irregularidades ou descumprimento de direitos, pode denunciá-las e contribuir para garantir que todos tenham seus direitos respeitados.



SOLICITAÇÕES SUGESTÕES ELOGIOS ACESSO À INFORMAÇÃO RECLAMAÇÕES DENÚNCIAS

Outros canais de atendimento: (61) 3314-6624 ouvidoria@cidades.gov.br

Ouvidoria do Ministério das Cidades



Plataforma Fala.BR

<https://falabr.cgu.gov.br>



E-mail

ouvidoria@cidades.gov.br



Whatsapp

[\(61\) 3314-6624](tel:(61)3314-6624)



Endereço

[Setor Bancário Norte, Quadra 2, Bloco E, 14º andar, Brasília/DF](#)