**CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO**

Documento gerado em (inserir data)

*Versão (inserir a versão do documento)*

A Carta de Serviços ao Usuário é um instrumento de gestão pública, que contém informações sobre os serviços públicos prestados, de forma direta ou indireta pelos órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual, contemplando as formas de acesso, padrões de qualidade e compromissos de atendimento aos usuários.

**IDENTIFICAÇÃO DO ÓRGÃO OU ENTIDADE**

**QUEM SOMOS**

*(inserir a apresentação do órgão ou entidade com indicação de suas competências institucionais e respectiva legislação)*

**CONTATO**

*(informar todos os meios de contato com o órgão ou entidade)*

Exemplos:

Site oficial: (especificar)

Telefones: (especificar)

Endereço: (especificar)

Redes sociais: (especificar)

**SERVIÇOS OFERECIDOS**

*(especificar todos os serviços oferecidos pelo órgão ou entidade, incluindo serviços digitais de atendimento, solicitações, expedição de documentos ou formulários, e afins)*

**OBSERVAÇÃO: NA ELABORAÇÃO DA CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO, O ÓRGÃO OU ENTIDADE DEVERÁ REPETIR AS AÇÕES SEGUINTES PARA CADA SERVIÇO OFERECIDO E RELACIONADO ANTERIORMENTE**

**IDENTIFICAÇÃO DO SERVIÇO - NOME**

**O QUE É ESTE SERVIÇO**

*(especificar de forma sintética e objetiva o serviço oferecido, indicando suas principais características)*

**QUEM PODE UTILIZAR ESTE SERVIÇO**

*(especificar a quem se destina o serviço e eventuais requisitos para sua utilização)*

*(apresentar a possibilidade de acesso ao serviço por pessoas com deficiência, especialmente a existência de profissional de atendimento que se comunique em Libras - Lei estadual 5.382/2019, que alterou a lei 1.693/1996)*

**CARACTERÍSTICA DO SERVIÇO**

*(informar a característica do serviço: 1.* Online*; 2.* Semipresencial*; 3.* Presencial; 4. Informativo*)*

1. Online, caso o serviço seja totalmente digital ou sua prestação seja por telefone;
2. Semipresencial, caso o serviço possua etapas online e presencial;
3. Presencial, caso o serviço não seja online;
4. Informativo, caso o serviço seja apenas para orientação.

**DOCUMENTOS NECESSÁRIOS**

*(relacionar os documentos necessários para obtenção do serviço e para cada etapa necessária)*

**ETAPAS DE PROCESSAMENTO DESTE SERVIÇO**

*(especificar as principais etapas que devem ser seguidas para obtenção do serviço)*

*Etapa 1 – (especificar)*

*Etapa 2 – (especificar) ...*

*(incluir procedimento detalhado para acesso ao serviço que seja de forma digital, incluindo todos os links de direcionamento - deve-se incentivar o uso dos meios digitais, caso existam como alternativa ao serviço presencial)*

**CUSTO DESTE SERVIÇO**

*(informar eventuais taxas, preços ou despesas envolvidas na prestação do serviço, bem como as hipóteses em que exista gratuidade e os procedimentos para obtê-la, quando cabível)*

**PRAZO MÁXIMO PARA ATENDIMENTO**

*(especificar o prazo máximo para que a administração disponibilize o serviço ao usuário)*

**CANAIS DE ACESSO A ESTE SERVIÇO**

*(informar todos os canais de acesso, físicos ou eletrônicos, disponíveis ao usuário para obtenção do serviço, inclusive com disponibilização de links para facilitar a ação do usuário)*

**CANAIS DE COMUNICAÇÃO AO USUÁRIO**

*(informar todos os canais, físicos ou eletrônicos, por meio dos quais o usuário poderá ser informado sobre o resultado do serviço requerido, disponíveis ao usuário para obtenção do serviço, inclusive com disponibilização de links, telefone ou outro meio de contato para facilitar a ação do usuário)*

**CANAIS PARA APRESENTAÇÃO DE MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS SOBRE A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO**

*(informar os canais por meio dos quais poderão ser enviadas reclamações, denúncias, sugestões, elogios de demais pronunciamentos de usuários que tenha como objeto a prestação do serviços e a conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização de tais serviços, inclusive com disponibilização de links para facilitar a ação do usuário)*

**COMPROMISSO DE ATENDIMENTO**

*(detalhar os compromissos e o padrão de qualidade do atendimento relativos a prioridades de atendimento; previsão de tempo de espera para atendimento, tratamento a ser dispensado ao usuário quando do atendimento; mecanismos de consulta, por parte dos usuários, acerca do andamento do serviço solicitado e de eventual manifestação)*

**LEGISLAÇÃO**

*(informar a legislação que regulamenta o serviço prestado, inclusive com disponibilização de links para facilitar a ação do usuário)*

**OUTRAS INFORMAÇÕES**

*(acrescentar outras informações julgadas de interesse dos usuários)*

**ELABORADO POR:**

*(Identificar o(s) Servidor(es) Responsável (éis) pela elaboração/atualização do documento – nome e matrícula)*