

Checklist de Carta de Serviços

Direitos de Usuários de Serviços Públicos - Lei nº 13.460/2017

Plataforma:

Score:

Requisitos para o Serviço

Requisitos, documentos e informações necessárias para acessar o serviço, descritos em linguagem simples.

Formas de Prestação do Serviço

Quais formas que o usuário pode ter acesso ao serviço, informando a possibilidade de agendamento para atendimento presencial.

Prioridades de Atendimento

Regras ou critérios para priorização do agendamento, atendimento ou entrega do serviço, conforme o caso.

Etapas do Serviço

Descrição em linguagem acessível das etapas necessárias para conclusão ou entrega do serviço.

Tempo de Espera

Caso haja fila para atendimento presencial ou digital, informar o tempo previsto para início do atendimento.

Previsão para Conclusão

Tempo médio previsto para conclusão do atendimento, do autosserviço ou para a entrega do serviço.

Consulta do Andamento

Como o usuário pode obter informações sobre o andamento do serviço como também de agendamentos.

Mecanismos de Comunicação

Meios disponíveis para a comunicação do usuário para obter esclarecimentos e resolução de problemas com os serviços.

Formas de Manifestações

Locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço.

Processamento da Manifestação

Indicar os passos para que uma manifestação seja acolhida, processada e encaminhada para as unidades de serviço.

Prazos para Manifestações

Tempo máximo previsto para a obtenção de resposta para as manifestações enviadas pelos usuários de serviço.

Consultas de Manifestações

Como os usuários podem acessar manifestações em andamento ou concluídas.

Scores de Avaliação

- ☹️ Não implementado (0 ponto)
- 😐 Implementação Parcial (5 pontos)
- 😊 Implementação Completa (10 pontos)

Categorias

- 🟢 Acesso ao Serviço
- 🟡 Processamento do Serviço
- 🟠 Comunicação com Usuário
- 🔴 Manifestação do Usuário

