

## **Orientações para elaboração do item de informação “Carta de serviços ao cidadão”**

Este item deve compor o arquivo que tratará da seção “RELACIONAMENTO COM A SOCIEDADE” e tem por finalidade informar sobre a elaboração e disponibilização da Carta de Serviços ao Cidadão instituída pelo Decreto 6.921/2009.

As informações referentes à elaboração e divulgação da Carta de Serviços ao Cidadão devem ser apresentadas pelas unidades que prestam serviços diretamente ao cidadão e deve contemplar, entre outras, o detalhamento do caminho de acesso a seu conteúdo em sítio eletrônico da unidade na rede mundial de computadores, conforme previsto no §4º do art. 11 do Decreto 6.932/2009.

As unidades integrantes dos Poderes Legislativo e Judiciário e do Ministério Público da União, que também prestem serviços de atendimento direto ao cidadão, devem registrar neste item a existência de algum instrumento semelhante à Carta de Serviços ao Cidadão, caso disponível, bem como os procedimentos utilizados para sua correspondente divulgação e o endereço na *Internet* no qual seu conteúdo pode ser acessado.