HISTÓRIA / DEMOCRACIA / DIREITOS

Seus direitos
no serviço público

8 **temas para entender**
e participar com consciência

Informação, atendimento, acessibilidade e caminhos para reclamar

ORGANIZAÇÃO
Régys Borges da Silveira

1ª EDIÇÃO · 2026

Antes de começar

Usar um serviço público envolve regras, direitos e responsabilidades. Esta cartilha ajuda a preparar pedidos e acompanhar respostas. Requisitos variam conforme o serviço; consulte sua Carta de Serviços e as normas aplicáveis. Um direito ao atendimento adequado não significa aprovação automática de qualquer solicitação.

O que você vai encontrar

01 Atendimento não é favor

02 Encontre a Carta de Serviços

03 Prioridade e acessibilidade têm fundamentos

04 Pedido de informação não é pedido de serviço

05 Prazos diferentes não devem ser misturados

06 Se houver negativa, procure compreender a razão

07 Proteja seus dados durante o atendimento

08 Uma reclamação pode ajudar a melhorar o serviço

Os exemplos sem indicação de um caso real são situações didáticas. As explicações resumem regras e práticas; não substituem a consulta à fonte ou orientação para um caso pessoal.

01 Atendimento não é favor

Respeito e critérios públicos devem orientar a relação com o usuário.

Tratamento	Cortesia e respeito
Critério	Regras do serviço
Informação	Orientação compreensível

A Lei 13.460/2017 estabelece direitos e diretrizes para o atendimento em serviços públicos. Entre eles estão tratamento respeitoso, igualdade sem discriminação e observância das prioridades legais. A impessoalidade também é princípio constitucional da administração.

Uma dificuldade no atendimento pode ser relatada com fatos concretos: data, local, pedido e resposta. Evite presumir o motivo de cada falha sem apuração. O registro ajuda a buscar uma solução e a identificar problemas recorrentes.

> Exemplo hipotético: Um usuário é informado de que só terá acesso se pedir apoio a uma liderança política. O atendimento deve seguir os critérios do serviço, e não uma troca de favores.

Procure os critérios oficiais e registre exigências que pareçam incompatíveis com eles.

Acessar a fonte [4]: Direitos dos usuários — arts. 4º–6º • Acessar a fonte [1]: Constituição Federal — art. 37

02 Encontre a Carta de Serviços

O documento deve explicar como acessar cada serviço e o que esperar.

Entrada	Requisitos e documentos
Caminho	Etapas do pedido
Compromisso	Prazos e padrões de atendimento

A Carta de Serviços ao Usuário informa serviços oferecidos, formas de acesso e compromissos de qualidade. A lei prevê sua atualização e divulgação. Ela deve incluir informações como requisitos, etapas, prazo previsto e meios de manifestação.

Antes de ir ao atendimento, confira se a página pertence ao órgão responsável. Se duas orientações divergirem, peça esclarecimento e guarde a resposta. Não entregue documentos a um endereço apenas porque ele aparece numa mensagem recebida.

> Exemplo hipotético: Uma pessoa faz uma viagem para pedir um documento que poderia solicitar a distância. Consultar os canais e requisitos antes ajuda a planejar o atendimento.

Salve o endereço oficial e confira a data das orientações disponíveis.

Acessar a fonte [4]: Direitos dos usuários — art. 7º

03 Prioridade e acessibilidade têm fundamentos

Atendimento adequado considera necessidades e previsões legais.

Prioridade	Hipóteses previstas em lei
Acessibilidade	Remoção de barreiras
Autonomia	Uso seguro e compreensível

Prioridade legal não é favorecimento pessoal. A Lei Brasileira de Inclusão trata de acessibilidade e de diferentes barreiras, inclusive na comunicação e nas atitudes. Uma entrada sem degraus não resolve todos os obstáculos ao serviço.

Informe a adaptação necessária sem presumir que todas as pessoas precisam da mesma solução. Se o canal digital não permite concluir o pedido, registre a barreira e procure a alternativa de atendimento oferecida pelo órgão.

> Exemplo hipotético: Um formulário apresenta instruções apenas em imagens, sem texto alternativo para o leitor de tela. A disponibilidade online, sozinha, não demonstra acessibilidade.

Descreva a barreira concreta e solicite uma forma acessível de atendimento.

Acessar a fonte [3]: Lei Brasileira de Inclusão — arts. 3º e 9º • Acessar a fonte [4]: Direitos dos usuários — art. 5º

04 Pedido de informação não é pedido de serviço

Escolher o canal depende do que você quer obter.

Serviço	Solicitar uma prestação
Informação	Acessar documento ou dado
Manifestação	Relatar problema e pedir providência

A Lei de Acesso à Informação (LAI) permite solicitar acesso a informações públicas, observadas as restrições legais. Já marcar uma consulta ou requerer um benefício segue o procedimento do serviço. Reclamar de uma falha de atendimento é outra finalidade, tratada por canais de manifestação.

Escreva uma frase que explique seu objetivo. “Quero cópia da regra da fila” pede informação; “quero entrar na fila” pede um serviço. O encaminhamento correto facilita a compreensão, embora não garanta atendimento favorável.

> Exemplo hipotético: Uma pessoa quer saber quantas solicitações aguardam análise. Esse pedido é diferente de solicitar prioridade para seu próprio processo.

Defina se precisa de um documento, de um atendimento ou da análise de uma reclamação.

Acessar a fonte [2]: Lei de Acesso à Informação — arts. 7º e 10 • Acessar a fonte [4]: Direitos dos usuários — arts. 9º–12

05 Prazos diferentes não devem ser misturados

Resposta de ouvidoria e conclusão de um serviço têm regras próprias.

LAI	Acesso imediato quando possível
Ouvidoria	Prazo da decisão administrativa
Serviço	Prazo do procedimento específico

Na LAI, a informação disponível deve ser acessada imediatamente; se isso não for possível, o prazo é de até vinte dias, prorrogável por dez mediante justificativa. A Lei 13.460 prevê decisão final da ouvidoria em trinta dias, com uma prorrogação justificada por igual período.

Esses prazos não significam que qualquer obra, benefício ou atendimento deva ser entregue nesse intervalo. Consulte a regra do serviço e confira comunicações de prorrogação. Guarde a data e o comprovante da solicitação.

> Exemplo hipotético: A ouvidoria responde sobre uma reclamação de fila. Isso não transforma seu prazo de resposta no prazo legal de realização de toda consulta médica.

Associe cada prazo ao tipo de pedido e ao dispositivo aplicável.

Acessar a fonte [2]: Lei de Acesso à Informação — art. 11 • Acessar a fonte [4]: Direitos dos usuários — art. 16

06 Se houver negativa, procure compreender a razão

Uma resposta deve ser examinada junto com o procedimento e os caminhos de revisão.

Motivo	Por que houve negativa?
Registro	Onde está a resposta?
Revisão	Há recurso ou novo encaminhamento?

Na LAI, a negativa deve indicar razões e informar possibilidade e condições de recurso. Para outros serviços, consulte a norma específica. O caminho e o prazo de contestação podem variar; não use um prazo de outro procedimento por semelhança.

Leia se faltou documento, se o pedido foi dirigido ao órgão errado ou se a resposta analisou o conteúdo do pedido. Ao contestar, explique por que discorda da resposta e indique o documento que sustenta sua posição.

> Exemplo hipotético: Um acesso a documento é negado sem indicação de fundamento. O usuário pede a justificativa e consulta o procedimento de recurso previsto na LAI.

Guarde a decisão completa e confira o prazo aplicável antes de recorrer.

Acessar a fonte [2]: Lei de Acesso à Informação — arts. 11, § 4º, e 15

07 Proteja seus dados durante o atendimento

Informações pessoais devem ser tratadas para finalidades legítimas e delimitadas.

Finalidade	Para que o dado será usado?
Necessidade	Qual informação é pertinente?
Canal	Onde enviá-la com segurança?

A Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) prevê finalidade, adequação e necessidade no tratamento de dados. Na administração pública, há hipóteses próprias de tratamento; consentimento não é a única base possível. Isso não autoriza pedir ou divulgar qualquer informação sem critério.

Confira o canal antes de enviar documentos. Se a exigência parecer excessiva, peça sua finalidade e fundamento. Evite publicar documentos completos em redes sociais para reclamar: é possível relatar o problema sem expor dados desnecessários.

> Exemplo hipotético: Para demonstrar um erro no atendimento, uma pessoa posta uma ficha com informações de saúde e identificação. O relato poderia ocultar os dados que não ajudam a explicar a falha.

Use o canal oficial e compartilhe apenas o necessário ao pedido.

Acessar a fonte [5]: Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais — arts. 6º, 7º, 11 e 23

08 Uma reclamação pode ajudar a melhorar o serviço

Relatos claros e acompanhamento tornam o problema mais verificável.

Fato	Descreva o ocorrido
Pedido	Explique a providência desejada
Retorno	Acompanhe a resposta

A Lei 13.460 prevê manifestações, avaliação continuada e conselhos de usuários. Uma reclamação individual e uma avaliação do serviço têm funções distintas, mas podem revelar obstáculos que afetam mais pessoas.

Organize o relato sem ameaças nem ataques pessoais. O usuário também tem deveres, como boa-fé e uso adequado do serviço. Se não houver ouvidoria, a lei prevê apresentação ao órgão responsável e ao órgão ao qual se subordina ou vincula.

> Exemplo hipotético: Vários usuários relatam que o agendamento falha no mesmo horário. Protocolos com datas e descrição do erro ajudam a delimitar o problema que precisa de análise.

Guarde o protocolo, leia a resposta e registre se a dificuldade persistiu.

Acessar a fonte [4]: Direitos dos usuários — arts. 8º–10, 18 e 23

Referências bibliográficas

Fontes em ordem alfabética. Os números identificam os links usados no texto. Os títulos originais e as datas de consulta constam de cada referência.

[1] BRASIL. [Constituição (1988)]. **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**. Brasília, DF: Presidência da República, 1988. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm. Acesso em: 16 out. 2026.

[2] BRASIL. **Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011**. Regula o acesso a informações previsto na Constituição Federal. Brasília, DF: Presidência da República, 2011. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/lei/l12527.htm. Acesso em: 16 out. 2026.

[3] BRASIL. **Lei nº 13.146, de 6 de julho de 2015**. Institui a Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência. Brasília, DF: Presidência da República, 2015. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/l13146.htm. Acesso em: 16 out. 2026.

[4] BRASIL. **Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017**. Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública. Brasília, DF: Presidência da República, 2017. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2017/lei/l13460.htm. Acesso em: 16 out. 2026.

[5] BRASIL. **Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018. Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais**. Brasília, DF: Presidência da República, 2018. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2018/lei/l13709.htm. Acesso em: 16 out. 2026.

Sobre esta cartilha

Para conferir antes de compartilhar

1 **QUEM ESTÁ ENVOLVIDO?**

Identifique as pessoas, instituições e responsabilidades de cada situação. Um exemplo não descreve todos os integrantes de um grupo nem permite generalizar uma conduta.

2 **QUE TIPO DE REGISTRO É ESSE?**

Uma lei estabelece regras; uma pesquisa apresenta resultados e limites; uma notícia relata um acontecimento. Exemplos hipotéticos ajudam a explicar uma ideia, mas não comprovam fatos reais.

3 **QUAL É A AVALIAÇÃO?**

Diferencie o que a fonte documenta da explicação ou recomendação desta cartilha. Confira o contexto, a data e os limites do documento antes de tirar conclusões ou compartilhar.

Sobre a pesquisa e as interpretações

Esta cartilha é um material educativo baseado em pesquisa documental e fontes identificadas. Explicações e orientações de leitura não substituem os documentos citados nem uma análise de cada caso. O objetivo é ajudar o leitor a conferir informações e participar com consciência.

O que esta seleção permite concluir

As orientações resumem direitos e canais gerais. A resposta depende do serviço, da competência e das regras aplicáveis. Protocolar um pedido não garante resultado favorável nem solução imediata.

Recorte editorial: 16 de outubro de 2026. Normas, serviços e conhecimentos podem mudar. Confira a fonte indicada antes de aplicar uma orientação.

Organização: Régys Borges da Silveira

1ª edição · Revisão editorial: 16 de outubro de 2026.

Produção com apoio de inteligência artificial (IA). Ilustrações geradas por IA, sem valor documental. Edição distribuída em formato digital; consulte as fontes pelos links do texto e das referências.

Distribuição gratuita, sem cadastro. Materiais de terceiros mantêm suas condições de uso.

Conheça os demais volumes da coleção

CONTINUE A EXPLORAR

A leitura continua

Conheça os livros de Régys Borges da Silveira e encontre sua próxima leitura.

Explore os livros →

livros.regys.com.br

Lendo no papel?

Aponte a câmera do celular para o QR code. No PDF, toque no botão ou no endereço acima.

Este convite registra apenas a cartilha de origem e uma contagem agregada de acessos, sem identificar você.