

## **RESOLUÇÃO CGE/MS/Nº 006, 05 DE JUNHO DE 2018**

*Dispõe sobre a metodologia para elaboração, publicação, monitoramento, avaliação e atualização da Carta de Serviços ao Usuário e a aplicação de Pesquisa de Satisfação ao Usuário.*

O CONTROLADOR-GERAL DO ESTADO, no uso das atribuições que lhe confere o inciso IX do art. 13 da Lei Complementar Estadual nº 230, de 09 de dezembro de 2016 e,

*Considerando a Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública;*

*Considerando o Decreto Estadual nº 14.904, de 27 de dezembro de 2017, que regulamenta, no âmbito do Estado de Mato Grosso do Sul, as disposições da Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017;*

*Considerando a deliberação do Comitê Estadual de Desburocratização (CED), instituído pelo Decreto Estadual nº 14.160, de 16 de abril de 2015, em reunião ordinária realizada na data de 29 de maio de 2018;*

### **RESOLVE:**

Art. 1º Orientar os órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual quanto à metodologia para elaboração, publicação, monitoramento, avaliação e atualização da Carta de Serviços ao Usuário e à aplicação da Pesquisa de Satisfação junto aos usuários de seus serviços.

Art. 2º A elaboração, divulgação e atualização periódica da Carta de Serviços ao Usuário são obrigatórias para todos os órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual que prestem atendimento direto ou indireto aos usuários de serviços públicos.

§1º Os órgãos e entidades deverão observar, impreterivelmente, o prazo de 10 (dez) dias úteis contados da publicação desta Resolução, para elaboração e divulgação da 1ª versão das respectivas Cartas de Serviços ao Usuário, considerando o conteúdo prévio do levantamento realizado pelo Comitê Estadual de Desburocratização (CED), por meio do questionário “Formulário 2 – Carta de Serviços” dirigido aos órgãos titulares.

§2º É obrigatória a atualização da Carta de Serviços ao Usuário na periodicidade mínima de um ano a contar da disponibilização da última versão aos usuários.

Art. 3º Na Carta de Serviços ao Usuário deverão constar de maneira objetiva e clara todas as informações pertinentes aos serviços oferecidos pelo órgão ou entidade, as formas de acesso aos mesmos e os respectivos compromissos e padrões de qualidade estabelecidos em relação ao atendimento.

Art. 4º A Carta de Serviços ao Usuário objetiva facilitar e ampliar o acesso aos serviços públicos e estimular participação do usuário no monitoramento destes serviços, ampliando o controle social e promovendo a melhoria da qualidade do atendimento prestado, devendo dar conhecimento das competências institucionais da organização e detalhar as seguintes informações, em consonância com o disposto no §2º do art. 7º da Lei Federal nº 13.460/17 e §2º do art. 9º do Decreto Estadual nº 14.904/2017:

- I - serviços oferecidos;
- II - requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço;
- III - principais etapas para processamento do serviço;
- IV - previsão do prazo para a prestação do serviço;
- V - forma de prestação do serviço;
- VI - forma de comunicação com o solicitante do serviço;
- VII - locais e formas de acessar o serviço; e
- VIII - locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço.

Art. 5º A Carta de Serviços ao Usuário deverá expor os seguintes compromissos e padrões de qualidade de atendimento, em consonância com o disposto no §3º do art. 7º da Lei Federal nº 13.460/17 e §3º do art. 9º do Decreto Estadual nº 14.904/2017:

- I - prioridades de atendimento;
- II - previsão de tempo de espera para o atendimento;
- III - mecanismos de comunicação com os usuários;
- IV - procedimentos para receber, atender, gerir e responder às manifestações,

sugestões e reclamações dos usuários;

V - o tratamento a ser dispensado aos usuários quando do atendimento;

VI - as eventuais taxas, preços ou as despesas envolvidas, bem como as hipóteses em que exista gratuidade e os procedimentos para obtê-la, quando cabível;

VII - mecanismos de consulta, por parte dos usuários, acerca do andamento do serviço solicitado e de eventual manifestação;

VIII - outras informações julgadas de interesse dos usuários.

Art. 6º Os dirigentes dos órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual deverão designar, por ato específico devidamente publicado na imprensa oficial, um ou mais servidores do seu quadro, de acordo com sua estrutura organizacional, para adoção de providências visando a elaboração, publicação e atualização periódica da respectiva Carta de Serviços ao Usuário, devendo promover a mobilização e sensibilização de todos setores envolvidos na prestação dos serviços a fim de proporcionar a consecução desses objetivos.

Art. 7º Os compromissos com o atendimento são referenciais das organizações que deverão ser comunicados aos usuários e aos servidores e constituem os padrões de qualidade a serem observados pelos órgãos e entidades no processo de elaboração da Carta de Serviços ao Usuário.

Parágrafo único. Para divulgar os compromissos com o atendimento e seus respectivos padrões de qualidade, os órgãos e entidades deverão utilizar uma linguagem simples e de fácil entendimento para o usuário, evitando termos técnicos e siglas.

Art. 8º A Carta de Serviços ao Usuário deverá ser afixada em local de fácil acesso ao público nos locais de atendimento e disponibilizada em sítio eletrônico do órgão ou entidade na rede mundial de computadores, observados os padrões de comunicação oficial do governo estadual.

Parágrafo único - A disponibilização em sítio eletrônico deverá ser realizada por meio da inserção de banner denominado “Carta de Serviços ao Usuário”.

Art. 9º Os órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual deverão realizar, periodicamente, Pesquisa de Satisfação visando implementar um sistema de monitoramento e avaliação com relação aos compromissos e padrões de atendimento estabelecidos.

§1º A Pesquisa de Satisfação objetiva assegurar a participação dos usuários na

avaliação dos serviços, identificar o nível de satisfação e possibilitar a identificação de omissões e deficiências em sua prestação.

§2º A Pesquisa de Satisfação deverá estar permanentemente à disposição para acesso dos interessados, em meio físico, através de questionário impresso e disponibilizado nos locais de atendimento e, em meio eletrônico, através de questionário *on line* nos canais de acesso ao órgão ou entidade na internet.

§ 3º O monitoramento e avaliação sistemática por meio de aplicação de Pesquisa de Satisfação junto aos usuários subsidiarão o aperfeiçoamento contínuo dos compromissos de atendimento estabelecidos na Carta de Serviços ao Usuário.

Art. 10 A elaboração da Carta de Serviços ao Usuário observará o modelo colocado à disposição pela Controladoria-Geral do Estado em seu *site* institucional ([www.cge.ms.gov.br/downloads](http://www.cge.ms.gov.br/downloads)) para *download* e edição e, o formulário contendo o questionário padrão da Pesquisa de Satisfação será formatado e disponibilizado pela Superintendência de Gestão da Informação da Secretaria de Estado da Fazenda – SGI/SEFAZ para todos os órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual.

Parágrafo único. É permitido ao órgão ou entidade interessado, de acordo com as particularidades dos serviços oferecidos, acrescentar na respectiva Carta de Serviços ao Usuário informações destinadas a melhor esclarecer o usuário sobre a utilização dos mesmos, vedada a supressão do conteúdo mínimo informado no modelo.

Art. 11 Após elaborada, a Carta de Serviços ao Usuário deverá ser submetida à aprovação do dirigente máximo do órgão ou entidade para posterior divulgação na forma prevista no art.8º desta Resolução.

Parágrafo único – A Carta de Serviços ao Usuário deverá conter a data de sua elaboração/atualização e respectiva versão, com identificação do (s) nome (s) e matrícula (s) do (s) servidor (es) responsável pelo preenchimento das informações.

Art.12 Os dados obtidos por meio da realização das Pesquisas de Satisfação deverão, no mínimo, anualmente, ser objeto de avaliação pelo órgão ou entidade interessado, visando a adoção de providências destinadas à melhoria contínua dos serviços prestados.

Parágrafo único. O resultado da avaliação deverá ser divulgado, integralmente, no *sítio* eletrônico do órgão ou entidade, no prazo de trinta dias da sua conclusão.

Art. 13 Cabe à Controladoria-Geral do Estado, por intermédio da Ouvidoria-Geral do Estado, bem como das unidades Setoriais e Seccionais que compõem o Sistema de Controle Interno do Poder Executivo Estadual, zelar pelo cumprimento do disposto nesta Resolução.

Art. 14 Compete às unidades Setoriais e Seccionais que compõem o Sistema de Controle Interno do Poder Executivo Estadual, conforme §5º do art. 9º do Decreto Estadual nº 14.904, de 27 de dezembro de 2017, o monitoramento e a avaliação periódica da Carta de Serviços ao Usuário do órgão ou entidade ao qual estejam vinculadas, atendendo às diretrizes da Controladoria-Geral do Estado, por meio da Ouvidoria-Geral do Estado.

Parágrafo único – A Controladoria-Geral do Estado, por meio da Ouvidoria-Geral do Estado, disponibilizará modelo de Relatório destinado a subsidiar a realização do monitoramento e avaliação de que trata o “caput” deste artigo.

Art.15 Esta Resolução entrará em vigor na data de sua publicação.

Campo Grande-MS, 05 de junho de 2018.

**CARLOS EDUARDO GIRÃO DE ARRUDA**  
**Controlador-Geral do Estado**