

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

Publicado no DOE n. 11.466, de 15 de abril de 2024, págs. 5-8.

Alterada pela Resolução CGE/MS N. 148, de 14 de julho de 2026.

Publicado no DOE n. 12.222, de 15 de julho de 2026, págs. 2.

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

Considerando a Lei Federal n. 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 n. 14.904, de 27 de dezembro de 2017, que regulamenta, no âmbito do Estado de Mato Grosso do Sul, as disposições da Lei Federal n. 13.460/2017;

Considerando o Decreto Estadual n. 16.404, de 20 de março de 2024, que institui o Portal Único ms.gov.br,

RESOLVE:

CAPÍTULO I DAS DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

Art. 1º Os órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual deverão observar as diretrizes fixadas nesta Resolução para elaboração e atualização das Cartas de Serviços ao Usuário dos Serviços Públicos e para aplicação da Pesquisa de Satisfação ao Usuário no Portal Único ms.gov.br de que trata o Decreto Estadual n. 16.404, de 20 de março de 2024.

Art. 2º As Cartas de Serviços têm o objetivo de informar aos usuários dos serviços públicos as formas de acesso aos serviços prestados por cada órgão e entidade do Poder Executivo Estadual e os compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público, de forma a facilitar o acesso, estimular a participação do usuário no monitoramento dos serviços, ampliar o controle social e promover a melhoria da qualidade do serviço prestado.

Art. 3º As Cartas de Serviços deverão apresentar, conforme dispõe o §2º do art. 9º do Decreto Estadual n. 14.904, de 2017, informações claras e precisas sobre cada um dos serviços prestados pelo órgão ou entidade do Poder Executivo, especialmente sobre:

I - serviços oferecidos;

II - informações, requisitos ou documentos do usuário necessários para acessar o serviço;

III - principais etapas para o processamento do serviço;

IV - previsão do prazo para a prestação do serviço;

V - formas de prestação do serviço;

VI - forma de comunicação com o solicitante do serviço;

VII - locais e formas de acessar o serviço;

VIII - locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço.

Art. 4º A criação ou alteração de informações, requisitos ou documentos necessários para acesso a um serviço público será precedida de publicação na Carta de Serviço do órgão ou entidade prestadora do serviço.

Art. 5º É vedado aos órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual exigirem do usuário do serviço público informações, requisitos ou documentos para acesso a determinado serviço sem prévia publicação na respectiva Carta de Serviço.

CAPÍTULO II DA ELABORAÇÃO, ATUALIZAÇÃO E PUBLICAÇÃO DAS CARTAS DE SERVIÇOS

Art. 6º Os órgãos e entidades do Poder Executivo que prestem atendimento direto ou indireto aos usuários de serviços públicos devem, obrigatoriamente, elaborar suas respectivas Cartas de Serviços, responsabilizando-se pela veracidade de seu conteúdo.

Art. 7º O dirigente máximo do órgão ou entidade, mediante ato específico publicado na imprensa oficial, deverá designar servidor público para a função de Gerente de Serviços, cujas atribuições recaem nas seguintes atividades:

I – levantamento sobre os serviços prestados pelo respectivo órgão/entidade;

II - elaboração e atualização do conteúdo da Carta de Serviços.

Art. 8º As Cartas de Serviços serão elaboradas pelo Gerente de Serviços no ambiente “Administrador” do Portal Único ms.gov.br, com acesso por meio do login único “gov.br”, fornecido pelo Governo Federal.

§ 1º As Cartas de Serviços, elaboradas ou atualizadas, serão datadas e receberão número de versão, devendo o dirigente máximo do órgão ou entidade conhecer e aprovar seu conteúdo.

§ 2º Após elaboradas, as Cartas de Serviços serão enviadas pelo respectivo Gerente, por meio do ambiente administrador do Portal Único ms.gov.br, à Ouvidoria-Geral do Estado, a qual, no prazo de 2 (dois) dias úteis, a contar do seu recebimento, poderá:

I - validar seu conteúdo e, automaticamente, efetuar a publicação da Carta de Serviços no Portal Único ms.gov.br, ou;

II – devolver a Carta de Serviços ao órgão ou entidade para retificar ou complementar seu conteúdo.

§ 3º Na hipótese prevista no inc. II do §2º deste artigo, o órgão ou entidade terá o prazo de 2 (dois) úteis para atender a solicitação da Ouvidoria-Geral do Estado.

Art. 9º A Carta de Serviços ao Usuário será objeto de atualização periódica, a ser realizada em período não superior a 1 (um) ano, a contar da disponibilização da última versão aos usuários.

§ 1º É obrigatória a atualização da Carta de Serviços ao Usuário sempre que houver alteração nos serviços prestados pelo órgão ou entidade.

§ 2º Nas hipóteses previstas neste artigo, a atualização seguirá o trâmite previsto no §2º do art. 8º desta Resolução.

CAPÍTULO III DA PUBLICIDADE DAS CARTAS DE SERVIÇOS

Art. 10. Os órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual devem dar ampla publicidade às suas Cartas de Serviços pelos seguintes meios:

I – físico: devendo afixar em suas dependências, em local de fácil acesso, a informação sobre o endereço eletrônico do Portal ms.gov.br, onde estão disponibilizadas as Cartas de Serviços com as informações necessárias sobre os serviços prestados;

II – digital: devendo disponibilizar em seu site institucional um link denominado “Cartas de Serviços”, com direcionamento automático ao Portal ms.gov.br e acesso as suas respectivas cartas.

Parágrafo único. Sem prejuízo da publicidade eletrônica, quando solicitado pelo cidadão/usuário de forma presencial, o órgão ou entidade deverá disponibilizar conteúdo orientativo do serviço buscado.

Art. 11. Todas as formas de acesso às Cartas de Serviços deverão promover a acessibilidade comunicacional, promovendo independência ao cidadão que necessita acessar o conteúdo desejado.

Parágrafo único. É vedada a duplicação, dentro do site institucional de cada órgão e entidade do Poder Executivo Estadual, de informações sobre as respectivas Cartas de Serviço, as quais deverão constar única e exclusivamente no Portal ms.gov.br.

CAPÍTULO IV DOS PADRÕES DE QUALIDADE DAS CARTAS DE SERVIÇOS

Art. 12. As Cartas de Serviço deverão expor os seguintes compromissos e padrões de qualidade de atendimento, conforme previsto no §3º do art. 9º do Decreto Estadual nº 14.904, de 2017, destacando:

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.

Parágrafo único. Os padrões de qualidade objetivam assegurar a participação dos usuários na avaliação dos serviços, identificando o nível de satisfação, as omissões e deficiências em sua prestação, a fim de que sejam adotadas as providências necessárias para melhoria contínua dos serviços prestados.

CAPÍTULO V

DO MONITORAMENTO E AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS CONSTANTES NAS CARTAS DE SERVIÇOS

Art. 13. A Pesquisa de Satisfação do Usuário, prevista no art. 4º, inciso III do Decreto Estadual n. 16.404 de 20 de março de 2024, possibilitará a obtenção de indicadores a serem utilizados da seguinte forma:

I – pelos órgãos e entidades do Poder Executivo, quando da avaliação sistemática dos serviços por meio de estudo anual da satisfação do usuário, a partir dos dados coletados na Pesquisa de Satisfação do Portal Único ms.gov.br, visando aprimorar a prestação dos serviços ao usuário e os padrões de qualidade estabelecidos nesta Resolução;

II – pela Ouvidoria-Geral do Estado, quando do monitoramento dos serviços por meio da revisão anual do conteúdo das Cartas de Serviços e posterior elaboração do plano de ação endereçado aos órgãos e entidades do Poder Executivo.

Parágrafo único. Os resultados da pesquisa de satisfação estarão, permanentemente, à disposição dos usuários, no Portal Único ms.gov.br, ou havendo impossibilidade de acesso ao referido Portal, mediante via impressa dos resultados em cada órgão ou entidade de Poder Executivo Estadual.

CAPÍTULO VI

DA ATUAÇÃO DA OUVIDORIA-GERAL DO ESTADO

Art. 14. Compete à Ouvidoria-Geral do Estado, além competências previstas no §2º do art. 8º:

I – cadastrar e conceder perfil de acesso, no ambiente administrador do Portal Único ms.gov.br, aos Gerentes das Cartas de Serviços de todos os órgãos e entidades do Poder Executivo;

II – manter e coordenar a comunicação com os Gerentes de Serviços regularmente designados;

III – disponibilizar aos Gerentes um Guia Orientativo sobre as Cartas de Serviços, e mantê-lo atualizado;

IV – promover oficinas técnicas para orientação dos órgãos e entidades do Poder Executivo quanto à elaboração e atualização das Cartas de Serviços no Portal Único ms.gov.br, bem como quanto à avaliação das Cartas de Serviços;

V – realizar o monitoramento do conteúdo das Cartas de Serviços, por meio da revisão anual e elaboração do plano de ação endereçado aos órgãos e entidades para eventuais ajustes ou readequações.

CAPÍTULO VII

DA ATUAÇÃO DAS UNIDADES SETORIAIS E SECCIONAIS DE CONTROLE INTERNO

~~Art. 15. 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,~~

~~realizar o monitoramento constante dos serviços previstos, bem como avaliar os serviços prestados por meio da elaboração de relatório, que será enviado, quadrimestralmente, à Controladoria-Geral do Estado.~~

~~Parágrafo único. O relatório a que se refere o caput seguirá modelo disponibilizado pela Ouvidoria-Geral do Estado, juntamente com o Guia Orientativo, pelo e-mail do respectivo Gerente.~~

Art. 15. 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, realizar o monitoramento constante dos serviços previstos, bem como avaliar os serviços prestados por meio da elaboração de relatório, que será enviado, anualmente, à Controladoria-Geral do Estado. ([Redação dada pela Resolução CGE nº 148, de 14 de julho de 2026](#))

CAPÍTULO VIII DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 16. Cabe à Ouvidoria-Geral do Estado e às Unidades Setoriais e Seccionais, que compõem o Sistema de Controle Interno do Poder Executivo Estadual, zelar pelo cumprimento do disposto nesta Resolução.

Art. 17. Esta Resolução entrará em vigor na data de sua publicação.

CAMPO GRANDE-MS, 12 DE ABRIL DE 2024.

CARLOS EDUARDO GIRÃO DE ARRUDA
Controlador-Geral do Estado