

ATOS DO GOVERNADOR

DECRETOS

Atos do Governador

DECRETO

DECRETO Nº 55.439, DE 12 DE AGOSTO DE 2020.

Dispõe sobre a Política de Relacionamento do Estado com o Usuário de serviços públicos.

O **GOVERNADOR DO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL**, no uso das atribuições que lhe confere o art. 82, incisos V e VII, da Constituição do Estado,

DECRETA:

CAPÍTULO I

DAS DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

Art. 1º A Política de Relacionamento do Estado com o Usuário de serviços públicos observará as regras e os objetivos dispostos neste Decreto, para o planejamento e a execução dos projetos e dos processos relacionados à prestação de serviços públicos com vista a sua desburocratização, simplificação e eficiência.

Art. 2º Para os fins do disposto neste Decreto consideram-se:

I - administração pública estadual: órgão ou entidade integrante do Poder Executivo Estadual;

II - agente público: todo aquele que exerce, ainda que transitoriamente ou sem remuneração, por eleição, nomeação, designação, contratação ou qualquer outra forma de investidura ou vínculo, mandato, cargo, emprego ou função nas entidades mencionadas no inciso I deste artigo;

III - dados em formato aberto: dados acessíveis ao público, representados em meio digital, estruturados em formato aberto, processáveis por máquina, referenciados na "internet" e disponibilizados sob licença aberta que permita sua livre utilização, consumo ou cruzamento, limitando-se a creditar a autoria ou a fonte;

IV - governança digital: a utilização pelo setor público de recursos de tecnologia da informação e de comunicação com o objetivo de melhorar a disponibilização de informação e a prestação de serviços públicos, incentivar a participação da sociedade no processo de tomada de decisão e aprimorar os níveis de responsabilidade, de transparência e de efetividade do governo;

V - serviço público: atividade administrativa ou de prestação direta ou indireta de bens ou serviços públicos à população, exercida por órgão ou por entidade da administração pública estadual ou seus delegados;

VI - tecnologia da informação e de comunicação: ativo estratégico que apoia processos de negócios institucionais, mediante a conjugação de recursos, de processos e de técnicas utilizados para obter, processar, armazenar, disseminar e fazer uso de informações;

VII - usuário: pessoa física ou jurídica, de direito público ou privado, que se beneficia ou utiliza, efetiva ou potencialmente, de serviço público estadual; e

VIII - assinatura eletrônica: registro realizado eletronicamente por usuário identificado de modo inequívoco, com o objetivo de comprovar a autoria e a integridade de determinado documento, que garanta segurança e autenticidade.

CAPÍTULO II

DA POLÍTICA DE RELACIONAMENTO DO ESTADO COMO O USUÁRIO

Art. 3º A Política de Relacionamento do Estado com o Usuário propõe aproximar o Estado do Usuário, oferecendo novos espaços de atendimento, simplificando e digitalizando processos por meio, inclusive, da introdução de novas tecnologias, bem como, fomentando na administração pública estadual os valores da eficiência e da desburocratização.

Art. 4º A Política de Relacionamento do Estado com o Usuário observará os seguintes objetivos:

I - foco no usuário: garantir o foco no Usuário durante a elaboração e a implementação de normas e de ações relacionadas à prestação de serviços públicos para que o Estado se faça mais próximo e eficaz durante toda a jornada de vida do cidadão;

II - melhorar a experiência do usuário: proporcionar uma nova experiência de relação entre o Estado e o usuário de serviços públicos, qualificando e agilizando as formas de atendimento;

III - simplificação e desburocratização: revisar normas, processos e procedimentos de controle, com vistas à sua simplificação e desburocratização, buscando descartar etapas ou documentos considerados entraves ao desenvolvimento econômico e a prestação dos serviços públicos;

IV - digitalização: digitalizar os serviços públicos, introduzindo novas tecnologias para torná-lo mais transparente, eficiente e abrangente;

V - abertura e transparência: franquear aos cidadãos o acesso, de forma aberta, aos dados produzidos ou acumulados pelo Poder Executivo Estadual, sobre os quais não recaia vedação expressa de acesso;

VI - integração e compartilhamento: integrar serviços e sistemas e compartilhar dados e informações nos diversos órgãos e entidades da administração pública estadual, bem como, sempre que possível, nas esferas federal e municipal; e

VII - participação e controle social: participação do usuário na formulação, na implementação, no monitoramento e na avaliação das políticas públicas e dos serviços públicos prestados pelo Estado.

CAPÍTULO III

DOS DIREITOS E DOS DEVERES DO USUÁRIO E DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA ESTADUAL

Seção I

Dos direitos básicos e dos deveres do usuário

Art. 5º São direitos básicos do usuário:

I - participação no acompanhamento da prestação e na avaliação dos serviços públicos;

II - obtenção e utilização dos serviços públicos com liberdade de escolha entre os meios oferecidos e sem discriminação;

III - acesso e obtenção de informações relativas à sua pessoa constantes de registros ou bancos de dados, observado o disposto no inciso X do "caput" do art. 5º da Constituição Federal e na Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011;

IV - proteção de suas informações pessoais, nos termos da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011;

V - atuação integrada e sistêmica na expedição de atestados, de certidões e de documentos comprobatórios de regularidade;

VI - obtenção de informações precisas e de fácil acesso nos locais de prestação do serviço público, assim como sua disponibilização na "internet", especialmente sobre:

a) horário de funcionamento das unidades administrativas; e

b) serviços públicos prestados pelo órgão ou entidade, sua localização exata e a indicação do setor responsável pelo atendimento ao público;

c) acesso ao agente público ou ao órgão ou entidade encarregado de receber manifestações;

d) situação da tramitação dos processos administrativos em que figure como interessado; e

e) valor das taxas e das tarifas cobradas pela prestação dos serviços públicos, contendo informações para a compreensão exata da extensão do serviço público prestado.

Art. 6º Para os fins de acesso a informações e de serviços públicos, de exercício de obrigações e de direitos e de obtenção de benefícios perante os órgãos e as entidades da administração pública estadual, o número de inscrição no Cadastro de Pessoas Físicas - CPF - é suficiente e substitutivo para a apresentação dos seguintes dados:

I - Número de Identificação do Trabalhador - NIT, de que trata o inciso I do "caput" do art. 3º do Decreto Federal nº 97.936, de 10 de julho de 1989;

II - número do cadastro perante o Programa de Integração Social - PIS - ou o Programa de Formação do Patrimônio do Servidor Público - PASEP;

III - número e série da Carteira de Trabalho e Previdência Social - CTPS, de que trata o art. 16 da Consolidação das Leis do Trabalho, aprovado pelo Decreto-Lei Federal nº 5.452, de 1º de maio de 1943;

IV - número da Permissão para Dirigir ou da Carteira Nacional de Habilitação, de que trata o inciso VII do "caput" do art. 19 da Lei Federal nº 9.503, de 23 de setembro de 1997, Código de Trânsito Brasileiro;

V - número de matrícula em instituições públicas federais e estaduais de ensino superior;

VI - números dos Certificados de Alistamento Militar, de Reservista, de Dispensa de Incorporação e de Isenção de que trata a Lei Federal nº 4.375, de 17 de agosto de 1964;

VII - número de inscrição em conselho de fiscalização de profissão regulamentada;

VIII - número de inscrição no Cadastro Único para Programas Sociais do Governo Federal - CadÚnico, de que trata o Decreto Federal nº 6.135, de 26 de junho de 2007; e

IX - demais números de inscrição existentes em bases de dados públicas federais e estaduais.

Art. 7º A Carteira de Identidade, a Carteira Nacional de Habilitação e a Carteira Funcional serão emitidas preferencialmente em meio eletrônico pelos órgãos da administração pública estadual.

Parágrafo único. Excepcionalmente, os documentos referidos no "caput" deste artigo poderão ser emitidos em meio físico, conforme regulamento do órgão emissor.

Art. 8º A assinatura eletrônica emitida por entidade credenciada pela Infra-Estrutura de Chaves Públicas Brasileira - ICPBrasil, ou por qualquer outro meio de comprovação da autoria e da integridade de documentos em forma eletrônica, nos termos do § 2º do art. 10 da Medida Provisória nº 2.200-2, de 24 de agosto de 2000, é meio válido de identificação e de assinatura perante os órgãos e as entidades da administração pública estadual.

Art. 9º São deveres do usuário:

- I - utilizar adequadamente os serviços públicos, procedendo com urbanidade e boa-fé;
- II - prestar as informações pertinentes ao serviço público prestado quando solicitadas;
- III - colaborar para a adequada prestação do serviço público; e
- IV - preservar as condições dos bens públicos por meio dos quais lhe são prestados os serviços públicos de que trata este Decreto.

Seção II

Dos deveres da administração pública estadual com o usuário

Art. 10. Os serviços públicos e o atendimento do usuário serão realizados de forma adequada, observados os princípios da regularidade, de continuidade, de efetividade, de segurança, da atualidade, de generalidade, de transparência e de cortesia.

Art. 11. Devem os agentes públicos e os prestadores de serviços públicos, para a adequada prestação dos serviços públicos, observarem as seguintes diretrizes:

- I - urbanidade, respeito, acessibilidade e cortesia no atendimento aos usuários;
- II - presunção de boa-fé do usuário;
- III - atendimento por ordem de chegada, ressalvados casos de urgência e aqueles em que houver possibilidade de agendamento, asseguradas as prioridades legais às pessoas com deficiência, aos idosos, às gestantes, às lactantes e às pessoas acompanhadas por crianças de colo;
- IV - adequação entre meios e fins, vedada a imposição de exigências, de obrigações, de restrições e de sanções não previstas na legislação;
- V - igualdade no tratamento aos usuários, vedado qualquer tipo de discriminação;
- VI - cumprimento de prazos e de normas procedimentais;
- VII - definição, publicidade e observância de horários e de normas compatíveis com o bom atendimento ao usuário;
- VIII - adoção de medidas com vista a proteção à saúde e à segurança dos usuários;
- IX - autenticação de documentos pelo próprio agente público, à vista dos originais apresentados pelo usuário, vedada a exigência de reconhecimento de firma, salvo em caso de dúvida de autenticidade;
- X - manutenção de instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço público e ao atendimento;
- XI - eliminação de formalidades e de exigências cujo custo econômico ou social seja superior ao risco envolvido;
- XII - observância dos códigos de ética ou de conduta aplicáveis às várias categorias de agentes públicos, e das regras dos sistemas de integridade pertinentes que vierem a ser estabelecidos nos órgãos e nas entidades da administração pública estadual;
- XIII - aplicação de soluções tecnológicas que visem a simplificar processos e procedimentos de atendimento ao usuário e a propiciar melhores condições para o compartilhamento das informações;
- XIV - utilização de linguagem simples e compreensível, evitando o uso de siglas, jargões e estrangeirismos; e
- XV - vedação da exigência de nova prova sobre fato já comprovado em documentação válida apresentada.

Seção III

Da requisição de documentos e informações

Art. 12. Na relação dos órgãos e das entidades da administração pública estadual com o usuário não serão exigidos:

I - reconhecimento de firma, devendo o agente administrativo, confrontando a assinatura com aquela constante do documento de identidade do signatário, ou estando este presente e assinando o documento diante do agente, lavrar sua autenticidade no próprio documento;

II - autenticação de cópia de documento, cabendo ao agente administrativo, mediante a comparação entre o original e a cópia, atestar a autenticidade;

III - juntada de documento pessoal do usuário, que poderá ser substituído por cópia autenticada pelo próprio agente administrativo;

IV - apresentação de certidão de nascimento que poderá ser substituída por cédula de identidade, título de eleitor, identidade expedida por conselho regional de fiscalização profissional, carteira de trabalho, certificado de prestação ou de isenção do serviço militar, passaporte ou identidade funcional expedida por órgão público;

V - apresentação de título de eleitor, exceto para votar ou para registrar candidatura;

VI - apresentação de autorização com firma reconhecida para a viagem de menor se os pais estiverem presentes no embarque; e

VII - prova relativa a fato que já houver sido comprovado pela apresentação de outro documento válido.

§ 1º Quando, por motivo não imputável ao solicitante, não for possível obter diretamente do órgão ou da entidade da administração pública estadual responsável documento comprobatório de regularidade, os fatos poderão ser comprovados mediante declaração escrita e assinada pelo cidadão, que, em caso de declaração falsa, ficará sujeito às sanções administrativas, civis e penais aplicáveis.

§ 2º Constatados, a qualquer tempo, indícios de falsificação de firma ou de cópia de documento público ou particular, o órgão ou a entidade da administração pública estadual considerará não satisfeita a exigência documental respectiva e, no prazo de até cinco dias, dará conhecimento do fato à autoridade competente para a adoção das providências administrativas, civis e penais cabíveis.

§ 3º Os órgãos e entidades da administração pública estadual não poderão exigir do usuário a apresentação de certidão ou de documento expedido por outro órgão ou entidade do mesmo Poder, ressalvadas a certidão de antecedentes criminais e outras hipóteses expressamente previstas em lei.

§ 4º Nos processos administrativos, a autenticidade dos documentos será atestada por meio de declaração do usuário, sob as penas da lei.

§ 5º Não se aplica o disposto no "caput" deste artigo quando a regulamentação da matéria não for de competência estadual ou houver Lei específica.

§ 6º Na hipótese prevista no inciso VII do "caput" deste artigo, o agente público deverá registrar nos autos ou em sistema de controle o documento comprobatório utilizado, o número do processo administrativo e das respectivas folhas em que o documento se encontra.

Art. 13. Os órgãos e as entidades da administração pública estadual que necessitarem de documentos comprobatórios da regularidade da situação de usuários dos serviços públicos, de atestados, de certidões, de informações ou de outros documentos comprobatórios que constem em base de dados da administração pública estadual, deverão, sempre que possível, obtê-los diretamente do órgão ou da entidade responsável pela base de dados.

Parágrafo único. Na hipótese de os documentos, os atestados, as certidões ou as informações a que se

refere o "caput" deste artigo conterem informações sigilosas sobre os usuários dos serviços públicos, o fornecimento pelo órgão ou pela entidade da administração pública estadual responsável pela base de dados fica condicionado à autorização expressa do Usuário, exceto nas situações previstas em lei.

Art. 14. Os requisitos necessários para o requerimento serão informados durante o acesso do usuário ao serviço público, de uma só vez, justificando-se exigência posterior apenas em caso de dúvida superveniente.

§ 1º Para complementar informações ou solicitar esclarecimentos, a comunicação entre o órgão ou a entidade da administração pública estadual e o interessado deverá, preferencialmente, ser feita por meio eletrônico.

§ 2º Após a protocolização de requerimento, caso o agente público verifique que o órgão ou a entidade da administração pública estadual não é competente para o exame ou a decisão da matéria, deverá providenciar a remessa imediata do requerimento ao órgão ou a entidade da administração pública estadual competente, comunicando imediatamente ao usuário.

§ 3º Quando a remessa referida no § 1º deste artigo não for possível, o interessado deverá ser comunicado no prazo de até dez dias do fato para a adoção das providências necessárias.

CAPÍTULO IV

DOS INSTRUMENTOS DA POLÍTICA DE RELACIONAMENTO DO ESTADO COM O USUÁRIO

Seção I

Da Carta de Serviços ao Usuário

Art. 15. Os órgãos e as entidades da administração pública estadual que prestam atendimento aos usuários dos serviços públicos, direta ou indiretamente, deverão elaborar Carta de Serviços ao Usuário, no âmbito de sua esfera de competência.

§ 1º A Carta de Serviços ao Usuário tem por objetivo informar os serviços públicos prestados pelo órgão ou pela entidade da administração pública estadual, as formas de acesso a esses serviços públicos, os compromissos e os padrões de qualidade do atendimento ao público.

§ 2º Na Carta de Serviços ao Usuário, deverão constar informações com linguagem simples sobre cada um dos serviços públicos prestados, especialmente as relativas:

- I - ao serviço público oferecido;
- II - aos requisitos e aos documentos necessários para acessar o serviço público;
- III - às etapas para o processamento do serviço público;
- IV - ao prazo para a prestação do serviço público;
- V - à forma de prestação do serviço público;
- VI - à forma de comunicação com o solicitante do serviço público; e
- VII - aos locais e às formas de acessar o serviço público.

§ 3º Além das informações referidas no § 2º deste artigo, a Carta de Serviços ao Usuário deverá, para detalhar o padrão de qualidade do atendimento, estabelecer:

- I - os usuários que farão jus à prioridade no atendimento;
- II - o tempo de espera para o atendimento;
- III - o prazo para a realização dos serviços públicos;
- IV - os mecanismos de comunicação com os usuários;
- V - os procedimentos para receber, atender, gerir e responder às sugestões e às reclamações;
- VI - as etapas, presentes e futuras, esperadas para a realização dos serviços públicos, incluídas as estimativas de prazos;
- VII - os mecanismos para a consulta pelos usuários acerca das etapas, cumpridas e pendentes, para a realização do serviço público solicitado;
- VIII - o tratamento a ser concedido aos usuários quando do atendimento;
- IX - os elementos básicos para o sistema de sinalização visual das unidades de atendimento;
- X - as condições mínimas a serem observadas pelas unidades de atendimento, em especial no que se refere à acessibilidade, à limpeza e ao conforto;
- XI - os procedimentos para o atendimento quando o sistema informatizado se encontrar indisponível; e
- XII - outras informações julgadas de interesse dos usuários.

Art. 16. A administração pública estadual publicará no portal integrado de serviços digitais o quadro geral dos serviços públicos prestados, que especificará os órgãos ou entidades da administração pública estadual responsáveis por sua realização e a autoridade administrativa a quem estão subordinados ou vinculados.

§ 1º Cada órgão ou entidade da administração pública estadual que presta serviço público ao Usuário manterá atualizadas as informações de suas Cartas de Serviço ao Usuário, atualizando-as sempre que houver qualquer alteração no serviço público prestado, sendo que tais informações constituirão o quadro geral de que trata o "caput" deste artigo.

§ 2º O usuário do serviço público poderá avaliar a adequação das práticas do órgão ou entidade da administração pública estadual na entrega dos serviços às Cartas de Serviços ao Usuário publicadas no portal integrado.

Art. 17. A Carta de Serviços ao Usuário, a forma de acesso e as orientações de uso deverão ser objeto de permanente divulgação aos usuários dos serviços públicos, disponíveis:

- I - nos locais de atendimento;
- II - nos portais institucionais e de prestação de serviços públicos na "internet"; e
- III - no portal integrado de serviços públicos digitais da administração pública estadual, disponível no sítio www.rs.gov.br.

Seção II

Da avaliação continuada dos serviços públicos

Art. 18. A administração pública estadual avaliará os serviços públicos prestados, nos seguintes aspectos:

- I - satisfação do usuário com o serviço público prestado;

II - qualidade do atendimento prestado ao usuário;

III - cumprimento dos compromissos e dos prazos definidos para a prestação dos serviços públicos;

IV - quantidade de manifestações de usuários; e

V - medidas adotadas pela administração pública estadual para a melhoria e o aperfeiçoamento da prestação do serviço público.

Art. 19. Avaliação dos serviços públicos prestados pela administração pública estadual direta e indireta será feita tanto nos serviços públicos presenciais, quanto digitais e seguirá critérios mínimos estabelecidos em ato do Secretário de Estado de Planejamento, Governança e Gestão, com metodologia unificada, a fim de permitir a gestão de qualidade, com a governança das avaliações a partir de indicadores.

§ 1º A metodologia de avaliação poderá ser atualizada, com vista a uma implantação progressiva desta prática.

§ 2º Os órgãos e as entidades da administração pública estadual direta e indireta poderão estabelecer critérios complementares para a avaliação dos serviços públicos de sua competência.

Seção III

Da apresentação de demanda pelo Usuário

Art. 20. Os usuários dos serviços públicos poderão apresentar demanda aos órgãos e às entidades da administração pública estadual para qualificar e simplificar a prestação dos serviços públicos.

§ 1º A demanda deve ser apresentada, preferencialmente, por meio eletrônico, no sítio oficial da administração pública estadual.

§ 2º O Estado deverá encaminhar resposta ao cidadão informando acerca do encaminhamento e da demanda do órgão ou da entidade da administração pública estadual prestadora do serviço público.

Seção IV

Da prestação digital dos serviços públicos

Art. 21. A administração pública estadual direta e indireta elaborará a avaliação do nível de digitalização dos seus serviços públicos, bem como um plano gradual de prestação digital de serviços públicos para cada órgão ou entidade, que terá como prioridade os serviços públicos mais importantes do ponto de vista do usuário.

Art. 22. A administração pública estadual direta e indireta manterá portal integrado de serviços digitais com o objetivo de incluir neste local todos os seus serviços públicos ofertados para facilitar a entrega dos serviços públicos ao usuário.

§ 1º O acesso aos serviços públicos descritos no "caput" deste artigo será feito pela Identificação Digital do Usuário por meio de conta de acesso único da administração pública estadual.

§ 2º Os portais de serviços públicos dos órgãos e das entidades da administração pública estadual direta e indireta permanecerão em funcionamento, mas devem ser integrados ao portal de que trata o "caput" deste artigo.

Art. 23. Para as atividades econômicas, a administração pública estadual implementará, de forma gradual, portal unificado com as informações sobre a necessidade de licença, de autorização, de concessão, de inscrição, de permissão, de alvará, de cadastro, de credenciamento, de estudo, de plano, de registro e de demais atos exigidos, sob qualquer denominação, por órgão ou entidade da administração pública estadual na aplicação de suas legislações específicas, como condição para o exercício de atividade.

Parágrafo único. A integração das informações no portal unificado tem como diretriz aos órgãos e entidades da administração pública estadual direta e indireta a compatibilização de suas classificações próprias de atividades com a Classificação Nacional das Atividades Econômicas - CNAE.

Seção V

Dos conselhos de usuários

Art. 24. Sem prejuízo de outras formas previstas na legislação, a participação dos usuários no acompanhamento da prestação e na avaliação dos serviços públicos será feita por meio de conselhos de usuários, a serem instituídos ou regulamentados por normas específicas.

Parágrafo único. Os conselhos de usuários são órgãos consultivos dotados das seguintes atribuições:

- I - acompanhar a prestação dos serviços públicos;
- II - participar na avaliação da qualidade e da efetividade da prestação dos serviços públicos;
- III - propor melhorias na prestação dos serviços públicos;
- IV - contribuir na definição de diretrizes para o adequado atendimento ao usuário; e
- V - acompanhar e avaliar a atuação do ouvidor.

Art. 25. Os órgãos colegiados já instituídos e vinculados aos órgãos ou as entidades da administração pública estadual, com competência de acompanhamento de políticas públicas setoriais, poderão avaliar a legalidade, a conveniência e a oportunidade de incluir entre suas atribuições àquelas legalmente atribuídas aos conselhos de usuários, a fim de acompanhar, avaliar e propor melhorias na prestação de serviços públicos, nas respectivas áreas de atuação de cada órgão colegiado.

CAPÍTULO V

DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 26. A Política de que trata este Decreto terá a coordenação da Secretaria responsável pela governança e gestão que poderá expedir normas complementares para a execução deste Decreto.

Art. 27. O descumprimento do disposto neste Decreto por qualquer agente no exercício da função pública ou terceiro poderá ensejar denúncia, que deverá ser encaminhada à Subchefia de Ética, Controle Público e Transparência da Secretaria da Casa Civil, nos termos da legislação pertinente, para a averiguação e as demais providências, caso necessário.

Art. 28. Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação, ficando revogado o Decreto nº 54.019, de 16 de abril de 2018.

PALÁCIO PIRATINI, em Porto Alegre, 12 de agosto de 2020.

EDUARDO LEITE,

Governador do Estado.

Registre-se e publique-se.

OTOMAR VIVIAN,

Secretário-Chefe da Casa Civil.

EDUARDO LEITE
Governador do Estado
Praça Marechal Deodoro, s/nº, Palácio Piratini
Porto Alegre
Fone: 5132104100

Publicado no Caderno do Governo (DOE) do Rio Grande do Sul
Em 13 de Agosto de 2020

Protocolo: **2020000456387**

Publicado a partir da página: **9**