

GOVERNO DO ESTADO
DECRETO Nº 663
DE 19 DE ABRIL DE 2024

Dispõe sobre a elaboração e divulgação da Carta de Serviços ao Usuário e a Avaliação Continuada dos Serviços Públicos, na forma da Lei (Federal) nº 13.460, de 26 de junho de 2017, e dá providências correlatas.

O GOVERNADOR DO ESTADO DE SERGIPE, no uso das atribuições que lhe são conferidas nos termos do art. 84, incisos V, VII e XXI, da Constituição Estadual; bem como o disposto na Lei nº 9.156, de 08 de janeiro de 2023; consubstanciado no Ofício nº 57/2024-ANA.MIN.ESP.NOR-SEPLAN, e

Considerando o papel do Estado de Sergipe no fomento e adoção de práticas que visem a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos;

Considerando a importância do Poder Executivo Estadual dispor de uma Política de Relacionamento do Estado de Sergipe com o Usuário de serviços públicos; e

Considerando, por fim, a importância do Poder Executivo Estadual dispor sobre a Avaliação Continuada dos Serviços Públicos,

D E C R E T A:

CAPÍTULO I
DA CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

Art. 1º Os órgãos e as entidades integrantes da Administração Pública Direta, Autárquica e Fundacional, Empresas Públicas e Sociedades de Economia Mista controladas direta ou indiretamente pelo Estado de Sergipe e as demais entidades prestadoras de serviços públicos, no âmbito do Poder Executivo, deverão, em observância às respectivas esferas de atribuições e coordenadas pela Secretaria Especial de Planejamento, Orçamento e Inovação – SEPLAN, elaborar e divulgar a Carta de Serviços ao Usuário.

§ 1º A Carta de Serviços ao Usuário tem por objetivo informar todos os serviços públicos prestados pela 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 devem constar informações claras e precisas em relação a cada um dos serviços públicos prestados, especialmente as relativas:

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

§ 3º Além das informações descritas no § 2º, a Carta de Serviços ao Usuário, a fim de especificar o padrão de qualidade do atendimento, deverá estabelecer:

- I - os usuários que farão jus à prioridade no atendimento;
- II - o tempo médio de espera para o atendimento;
- III - os procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários;
- IV - os meios de comunicação com os usuários;
- V - os mecanismos de consulta, por parte dos usuários, acerca do andamento do serviço solicitado e de eventual manifestação; e
- VI - outras informações julgadas de interesse dos usuários.

Art. 2º Compete à Secretaria Especial de Planejamento, Orçamento e Inovação – SEPLAN:

- I – exercer a governança da Carta de Serviços ao Usuário, cabendo-lhe coordenar, supervisionar e fiscalizar a atualização periódica das respectivas informações e manter o Portal Integrado de Serviços, solicitando aos órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual os ajustes que se façam

necessários para atender as finalidades da Lei (Federal) nº 13.460, de 26 de junho de 2017, e do presente Decreto;

II – orientar tecnicamente os órgãos e entidades da Administração Pública Estadual, quanto ao processo de manutenção e atualização periódica das informações contidas na Carta de Serviços ao Usuário;

III – promover um ambiente de colaboração, intercâmbio, engajamento, articulação e cocriação de soluções inovadoras relacionado à temática de transformação digital dos serviços públicos no Estado de Sergipe.

Art. 3º Compete aos órgãos e as entidades do Poder Executivo Estadual a manutenção e atualização das informações contidas na Carta de Serviços ao Usuário e no Portal Integrado de Serviços, relativas aos respectivos serviços públicos prestados.

§ 1º Cada órgão e entidade deve designar formalmente o respectivo interlocutor, servidor responsável pela manutenção e atualização das informações contidas na Carta de Serviços ao Usuário e no Portal Integrado de Serviços.

§ 2º Compete aos interlocutores:

I – elaborar e manter atualizada a Carta de Serviços ao Usuário, em relação às respectivas competências dos seus órgãos ou entidades;

II - informar à SEPLAN as atualizações da Carta de Serviços ao Usuário e do Portal Integrado de Serviços, assegurando a qualidade das informações prestadas ao público; e

III – acompanhar os serviços públicos prestados pelos respectivos órgãos e entidades, identificando oportunidades de melhoria e de inovação.

§ 3º Fica autorizada à SEPLAN solicitar aos órgãos e entidades ajustes na Carta de Serviços ao Usuário e no Portal Integrado de Serviços, para atender as finalidades da Lei (Federal) nº 13.460, de 26 de junho de 2017, e do presente Decreto.

Art. 4º Os órgãos e as entidades do Poder Executivo Estadual deverão, no prazo máximo de 180 (cento e oitenta) dias, contados da publicação deste Decreto, disponibilizar nos locais de prestação do serviço e nos respectivos sítios eletrônicos, a íntegra da Carta de Serviços ao Usuário.

Parágrafo único. O prazo do “caput” deste artigo poderá ser prorrogado por ato do Secretário Especial de Planejamento, Orçamento e Inovação.

Art. 5º Após a publicação da Carta de Serviços ao Usuário, os órgãos e as entidades do Poder Executivo Estadual deverão disponibilizar à SEPLAN os dados da avaliação dos serviços oferecidos aos usuários, com base nos seguintes aspectos:

I – satisfação do serviço prestado;

II - qualidade do atendimento ofertado;

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

IV - medidas adotadas pelo órgão ou pela entidade para a melhoria e o aperfeiçoamento da prestação dos serviços.

Parágrafo único. Caberá à SEPLAN disponibilizar o acesso aos dados da avaliação dos serviços oferecidos aos usuários no Portal Integrado de Serviços e no Portal da Transparência.

CAPÍTULO II DA AVALIAÇÃO CONTINUADA DE SERVIÇOS

Art. 6º A Administração Pública Estadual avaliará os serviços públicos prestados, nos seguintes aspectos:

I - satisfação do usuário com o serviço público ofertado, em diferentes níveis;

II - qualidade do atendimento prestado ao usuário;

III - cumprimento dos compromissos e dos prazos definidos para a prestação dos serviços públicos, em observância à respectiva efetividade;

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. 7º A avaliação dos serviços públicos prestados pela Administração Pública Estadual Direta e Indireta será efetuada tanto nos serviços públicos presenciais, quanto nos digitais, e seguirá critérios mínimos estabelecidos em ato do Secretário Especial de Planejamento, Orçamento e Inovação, com metodologia unificada, a fim de permitir a

gestão de qualidade, com a governança das avaliações, a partir de indicadores.

§ 1º A avaliação será divulgada através de pesquisa de satisfação dos usuários feita trimestralmente ou por qualquer outro meio que garanta significância estatística aos resultados.

§ 2º O resultado da avaliação deverá ser integralmente publicado no portal do órgão ou entidade do Poder Executivo Estadual, incluindo o ranking das entidades com maior incidência de reclamação dos usuários, na periodicidade a que se refere o § 1º deste artigo, e servirá de subsídio para reorientar e ajustar os serviços prestados, em especial quanto ao cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento divulgados na Carta de Serviços ao Usuário.

§ 3º A metodologia de avaliação poderá ser atualizada, tendo em vista uma implantação progressiva desta prática.

§ 4º Os órgãos e as entidades da Administração Pública Estadual Direta e Indireta poderão sugerir ponderações complementares para a avaliação dos serviços públicos de sua competência, para deliberação a critério do Secretário Especial de Planejamento, Orçamento e Inovação.

Art. 8º Os dados resultantes das avaliações de serviço de que trata este Decreto serão verificados anualmente pela SEPLAN, como subsídio para reorientar e ajustar os serviços prestados, em especial quanto ao cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento divulgados na Carta de Serviços ao Usuário.

Parágrafo único. A Secretaria de Estado da Transparência e Controle - SETC, por meio da Ouvidoria-Geral do Estado, poderá solicitar os dados de que trata o "caput" deste artigo para auxiliar no atendimento das suas finalidades institucionais, em especial de aprimoramento dos serviços públicos.

Art. 9º Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação.

Art. 10. Revogam-se as disposições em contrário.

Aracaju, 19 de abril de 2024; 203º da Independência e 136º da República.

FÁBIO MITIDIERI
GOVERNADOR DO ESTADO

Jorge Araujo Filho
Secretário de Estado-Chefe da Casa Civil

Julio Cesar Monzu Filgueira
Secretário Especial de Planejamento,
Orçamento e Inovação

Cristiano Barreto Guimarães
Secretário Especial de Governo

PUBLICADO NO DIÁRIO OFICIAL DO DIA 22 DE ABRIL DE 2024.