

DECRETO Nº 48.659, DE 13 DE FEVEREIRO DE 2020.

Regulamenta a [Lei nº 16.420, de 17 de setembro de 2018](#), que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública estadual.

O GOVERNADOR DO ESTADO, no uso das atribuições que lhe são conferidas pelos incisos II e IV do art. 37 da Constituição Estadual,

CONSIDERANDO a necessidade de regulamentação da [Lei nº 16.420, de 17 de setembro de 2018](#), que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública estadual,

DECRETA:

CAPÍTULO I DISPOSIÇÃO GERAIS

Art. 1º Este Decreto regulamenta a [Lei nº 16.420, de 17 de setembro de 2018](#), que dispõe sobre participação, proteção e defesa do usuário dos serviços públicos da administração pública estadual.

Parágrafo único. O disposto neste Decreto aplica-se aos órgãos e entidades da administração direta e indireta do Poder Executivo, incluindo as autarquias, as fundações públicas, as empresas estatais dependentes, entidades e empresas delegatárias de serviços públicos estaduais.

Art. 2º Para os fins deste Decreto consideram-se:

I - usuário - pessoa física ou jurídica que se beneficia ou se utiliza, efetiva ou potencialmente, de serviço público;

II - serviço público - atividade administrativa ou de prestação direta ou indireta de bens ou serviços à população, exercida por órgão ou entidade da administração pública;

III - administração pública - os órgãos ou entidades da administração estadual direta e indireta;

IV - agente público - quem exerce cargo, emprego ou função pública, de natureza civil ou militar, ainda que transitoriamente ou sem remuneração; e

V - manifestações - reclamações, solicitações, denúncias, sugestões e elogios dos usuários relacionadas à prestação de serviços públicos e à conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização de tais serviços.

CAPÍTULO II DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

Art. 3º A prestação dos serviços públicos pelos órgãos e entidades do Poder Executivo

observará o seguinte:

- I - urbanidade, 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 estabelecidas em lei;
- IV - adequação entre meios e fins, vedada a imposição de exigências, de obrigações, de restrições e de sanções não previstas em Lei;
- V - igualdade no tratamento aos usuários;
- VI - cumprimento de prazos e normas procedimentais;
- VII - definição, publicidade e observância de horários e normas compatíveis com o bom atendimento ao usuário;
- VIII - adoção de medidas visando 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 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;
- 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 - priorização da utilização de plataformas digitais para prestação de serviços que não exijam atendimento presencial;
- XV - utilização de linguagem simples e compreensível, evitando o uso de siglas, jargões e estrangeirismos; e
- XVI - vedação da exigência de nova prova sobre fato já comprovado em documentação válida apresentada.

CAPÍTULO III

DA CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO E DO PORTAL DO CIDADÃO

Art. 4º Os órgãos e entidades indicados no parágrafo único do art. 1º devem elaborar a Carta de Serviços ao Usuário, na forma prevista no art. 7º da [Lei nº 16.420, de 2018](#).

Parágrafo único. A Carta de Serviços a que se refere o *caput* será divulgada permanentemente no sítio eletrônico do órgão ou da entidade, e será atualizada sempre que houver mudança na forma da prestação dos serviços.

Art. 5º Fica instituído o Portal do Cidadão do Governo de Pernambuco, sítio eletrônico oficial para disponibilização de informações e para o acesso a serviços públicos pelos usuários.

§ 1º A Carta de Serviços de que trata o art. 2º deve ser redigida de forma padronizada, em linguagem clara e acessível e disponibilizada ao público no Portal do Cidadão.

§ 2º Compete à Secretaria de Administração a gestão e a manutenção do Portal do Cidadão, definindo regras de acesso, de credenciamento, procedimentos de publicação e atualização.

Art. 6º É vedado solicitar ao usuário do serviço público o cumprimento de requisitos, a apresentação de documentos e de informações, e a observância de procedimentos não previstos na Carta de Serviços ou no Portal do Cidadão do Governo de Pernambuco.

§ 1º A criação ou a alteração de requisitos, documentos, informações e procedimentos de observância obrigatória pelo usuário será precedida de atualização na Carta de Serviços, conforme o disposto no parágrafo único do art. 4º.

§ 2º A disponibilização de informações sobre serviços públicos nos portais institucionais próprios dos órgãos e das entidades da administração pública estadual não dispensa a atualização, de forma concomitante, do Portal do Cidadão.

CAPÍTULO IV

DA REDE DE OUVIDORIAS DO ESTADO

Art. 7º A Rede de Ouvidorias do Poder Executivo Estadual, constituída pelas unidades de ouvidorias da administração pública estadual, interligadas por um sistema informatizado próprio, é composta pelos seguintes órgãos:

I - Ouvidoria Geral do Estado - OGE: unidade administrativa central com a finalidade de monitorar, capacitar e desenvolver a atividade de ouvidorias no âmbito estadual, assim como realizar a administração do sistema informatizado da Rede de Ouvidorias do Estado;

II - Ouvidorias Centrais: ouvidorias de Secretarias de Estado, que coordenam as ouvidorias das entidades da administração indireta;

III - Ouvidorias Setoriais: ouvidorias de órgãos ou de entidades que se submetem à coordenação de uma ouvidoria central; e

IV - Ouvidorias Especiais: ouvidorias que se vinculam exclusivamente à Ouvidoria Geral do Estado.

Parágrafo único. O sistema informatizado a que se refere o *caput* é ferramenta tecnológica de uso obrigatório pelos órgãos integrantes da Rede de Ouvidorias do Estado, consistente no sítio eletrônico que permite o registro, o encaminhamento, o tratamento e o atendimento das manifestações dos usuários de serviços públicos.

Seção I

Da Ouvidoria Geral Do Estado

Art. 8º À Ouvidoria Geral do Estado – OGE, unidade administrativa vinculada ao Gabinete do Secretário da Controladoria-Geral do Estado, compete:

I - formular e expedir atos normativos, diretrizes e orientações relativas ao exercício das competências e atribuições definidas na [Lei nº 16.420, de 2018](#);

II - promover a defesa dos interesses dos usuários de serviços públicos prestados pelo Poder Executivo;

III - coordenar a Rede de Ouvidorias do Poder Executivo;

IV - receber reclamações, denúncias, sugestões, solicitações e elogios sobre o desempenho de órgãos e entidades do Poder Executivo;

V - coordenar, orientar e monitorar o funcionamento da Rede de Ouvidorias do Estado;

VI - gerir e exercer o controle técnico das atividades de ouvidoria;

VII - orientar os órgãos e entidades da administração pública estadual quanto aos procedimentos necessários para implantação de novas ouvidorias;

VIII - prestar apoio técnico aos municípios para a implantação de ouvidorias municipais e dos conselhos de defesa dos usuários de serviços públicos;

IX - promover políticas de capacitação e treinamento relacionadas às atividades de ouvidoria e à defesa do usuário de serviços públicos;

X - promover e coordenar fóruns de ouvidores públicos;

XI - firmar parcerias e acordos de cooperação técnica com os demais Poderes e com entes das diversas esferas de Governo;

XII - fomentar e coordenar as atividades que exijam ações conjugadas das unidades integrantes da Rede de Ouvidorias do Estado;

XIII - consolidar relatórios gerenciais contendo dados e análises qualitativas e estatísticas;

XIV - orientar, assistir e mediar a solução de conflitos, no âmbito administrativo, entre agentes, órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual e os usuários de serviços públicos; e

XV - desenvolver outras atribuições correlatas às atividades de Ouvidoria.

Art. 9º O Secretário da Controladoria-Geral do Estado exercerá a função de Ouvidor-Geral do Estado.

Seção II Das Ouvidorias

Art. 10. Compete às ouvidorias:

I - receber, analisar e encaminhar às autoridades competentes as manifestações a elas direcionadas por usuários ou reencaminhadas por outras ouvidorias;

II - elaborar relatórios de gestão, contendo dados e análises qualitativa, estatística e indicativa do nível de satisfação dos usuários da ouvidoria;

III - identificar e sugerir à OGE padrões de excelência das atividades de ouvidoria no Poder Executivo;

IV - propor ações que resultem em melhoria do serviço prestado ao público pelos órgãos e entidades do Poder Executivo;

V - orientar, assistir e mediar a solução de conflitos, no âmbito administrativo, das divergências entre agentes e os cidadãos usuários dos respectivos serviços e o órgão de sua atuação; e

VI - coordenar e monitorar a elaboração e atualização da Carta de Serviços ao Usuário, com apoio de equipe técnica especializada, preferencialmente da área de gestão de tecnologia da informação e de planejamento, designada pelo dirigente máximo de cada órgão ou entidade.

Parágrafo único. O dirigente máximo do órgão ou entidade da administração pública estadual indicará o respectivo ouvidor, observados os requisitos estabelecidos no [Decreto nº 39.675, de 1º de agosto de 2013](#), que dispõe sobre os requisitos para o exercício da função de ouvidoria, no âmbito do Poder Executivo Estadual.

Art. 11. Na hipótese do órgão ou da entidade da administração pública estadual não dispor de ouvidoria estruturada, o representante máximo designará servidor atribuindo-lhe competência para analisar e responder as manifestações dos usuários, encaminhando a resposta à OGE.

CAPÍTULO V DAS MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS DE SERVIÇOS PÚBLICOS

Art. 12. As ouvidorias deverão receber, analisar e responder as manifestações dos usuários de serviços públicos em linguagem simples, clara, concisa e objetiva, bem como esclarecer com precisão sobre as medidas adotadas.

§ 1º A solicitação de identificação do usuário somente poderá ser exigida excepcionalmente, quando necessária ao acesso à informação pessoal própria ou de terceiros.

§ 2º Não é permitida a cobrança de qualquer valor aos usuários referentes aos procedimentos de ouvidoria, ressalvados os custos de reprodução de documentos, mídias digitais, postagem e correlatos, nos termos da [Lei nº 14.804, de 29 de outubro de 2012](#), que regula o acesso a informações, no âmbito do Poder Executivo Estadual.

§ 3º As ouvidorias que receberem manifestações que não se encontrem no âmbito de suas atribuições deverão encaminhá-las para o órgão ou entidade competente ou para a OGE, caso não tenham conhecimento da existência de ouvidoria própria.

§ 4º Caso o órgão ou entidade não possua ouvidoria, o usuário poderá apresentar sua manifestação à OGE.

Art. 13. As ouvidorias deverão elaborar e apresentar resposta conclusiva às manifestações no prazo de até 20 (vinte) dias, prorrogável, de forma justificada e uma única vez, por mais 10 (dez) dias.

Art. 14. As ouvidorias assegurarão ao usuário do serviço público a proteção de sua identidade, nos termos do art. 31 da [Lei nº 14.804, de 2012](#).

Parágrafo único. A preservação da identidade do manifestante dar-se-á com a proteção do nome, endereço e demais dados referentes à sua qualificação, os quais serão documentados separadamente.

Art. 15. A OGE estabelecerá, por ato próprio, o tratamento das manifestações classificadas como denúncia, elogio, reclamação, sugestão e solicitação, definindo os procedimentos a serem observados.

CAPÍTULO VI

DA AVALIAÇÃO CONTINUADA DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

Art. 16. Os serviços prestados aos usuários devem ser avaliados com periodicidade mínima anual e nos seguintes aspectos:

- I - satisfação do usuário;
- II - qualidade do atendimento;
- III - cumprimento dos compromissos e prazos definidos para a prestação dos serviços;
- IV - quantidade de manifestações de usuários; e
- V - medidas adotadas para melhoria e aperfeiçoamento da prestação do serviço.

§ 1º A avaliação será realizada por pesquisa de satisfação ou por qualquer outro meio que garanta significância estatística aos resultados.

§ 2º O resultado da avaliação deverá ser publicado na *internet*, incluindo lista das entidades com maior incidência de reclamação dos usuários, na periodicidade a que se refere o *caput*.

§ 3º O resultado da avaliação será utilizado obrigatoriamente 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.

CAPÍTULO VII DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 17. Portaria do Secretário de Administração estabelecerá os procedimentos para a disponibilização da Carta de Serviços ao Usuário no Portal do Cidadão do Governo de Pernambuco.

Art. 18. Portaria conjunta do Secretário de Planejamento e Gestão, do Secretário da Controladoria-Geral do Estado e do Secretário de Administração estabelecerá os procedimentos a serem observados para a realização da avaliação dos serviços públicos e das medidas a serem adotadas diante dos resultados.

Art. 19. Portaria do Secretário da Controladoria-Geral do Estado disciplinará as funcionalidades do sistema informatizado da Rede de Ouvidorias do Estado, bem como estabelecerá normas complementares para o cumprimento do disposto neste Decreto, ressalvado o disposto nos arts. 17 e 18.

Art. 20. Este Decreto entra em vigor no prazo de 90 (noventa) dias a partir da data de sua publicação.

Art. 21. Revoga-se o [Decreto nº 32.476, de 14 de outubro de 2008](#), e o [Decreto nº 45.883, de 16 de abril de 2018](#).

Palácio do Campo das Princesas, Recife, 13 de fevereiro do ano de 2020, 203º da Revolução Republicana Constitucionalista e 198º da Independência do Brasil.

PAULO HENRIQUE SARAIVA CÂMARA
Governador do Estado

MARÍLIA RAQUEL SIMÕES LINS
ÉRIKA GOMES LACET
JOSÉ FRANCISCO DE MELO CAVALCANTI NETO
DÉCIO JOSÉ PADILHA DA CRUZ
ALEXANDRE REBÊLO TÁVORA
ERNANI VARJAL MEDICIS PINTO