



Assembleia Legislativa
do Estado de Pernambuco

DECRETO Nº 45.883, DE 16 DE ABRIL DE 2018.

Institui a Carta de Serviços ao Usuário, no âmbito do Poder Executivo Estadual.

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

CONSIDERANDO a Lei Federal nº13.460, 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 que as entidades federativas devem divulgar a Carta de Serviços ao Usuário;

CONSIDERANDO a obrigatoriedade dos estados se adequarem aos termos da Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho 2017 no prazo de 360 (trezentos e sessenta) dias de sua publicação,

DECRETA:

Art. 1º Os órgãos e entidades da administração direta, autarquias, fundações públicas, empresas públicas, sociedades de economia mista e demais entidades controladas, direta ou indiretamente, pelo Poder Executivo devem elaborar e divulgar Carta de Serviços ao Usuário.

Parágrafo único. A Carta de Serviços ao Usuário tem por objetivo informar aos usuários sobre os serviços prestados pelos órgãos ou entidades do Poder Executivo, as formas de acesso a esses serviços e os compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público.

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

I - usuário: pessoa física ou jurídica que se beneficia ou 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 - agente público: quem exerce cargo, emprego ou função pública, de natureza civil ou militar, ainda que transitoriamente ou sem remuneração; e

IV - manifestações: reclamações, solicitações, denúncias, sugestões, elogios e demais pronunciamentos de usuários que tenham como objeto a prestação de serviços públicos e a conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização de tais serviços.

Art. 3º A Carta de Serviços ao Usuário deverá conter informações claras e precisas em relação a cada um dos serviços prestados, apresentando, no mínimo, informações relacionadas a:

I - serviços oferecidos;

II - requisitos, documentos e informações necessárias para acesso ao serviço;

III - principais etapas para processamento do serviço;

IV - previsão do prazo máximo para a prestação do serviço; e

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

§ 1º Além das informações a que se refere o *caput*, a Carta de Serviços ao Usuário indicará os compromissos e os padrões de qualidade do atendimento relativos, no mínimo, aos seguintes aspectos:

I - prioridades no atendimento;

II - previsão do tempo de espera para o atendimento;

III - mecanismos de comunicação com o usuário e de consulta sobre o andamento do serviço solicitado e de eventual manifestação;

IV - elementos básicos para o sistema de sinalização visual das unidades de atendimento;

V - condições mínimas a serem observadas pelas unidades de atendimento, em especial no que se refere à acessibilidade, à limpeza e ao conforto;

VI - outras informações de interesse dos usuários.

§ 2º A Carta de Serviços ao Usuário será objeto de atualização sempre que houver alteração em algum aspecto da prestação do serviço.

§ 3º A Carta de Serviços ao Usuário será mantida visível e acessível ao público nos locais de atendimento, no sítio eletrônico do órgão ou da entidade na *internet*, no Portal da Transparência e no Portal de Serviços do Governo do Estado, disponível no endereço eletrônico www.portaldocidadao.pe.gov.br.

§ 4º Portaria do dirigente máximo do respectivo órgão ou entidade definirá informações complementares que constarão da Carta de Serviços ao Usuário, de acordo com as especificidades dos serviços prestados.

Art. 4º O cadastro e a atualização das informações relativas à Carta de Serviços ao Usuário de cada órgão ou entidade serão realizados no Sistema da Carta de Serviços, ferramenta oficial disponível no endereço eletrônico servicos.pe.gov.br.

Art. 5º O dirigente máximo de cada órgão ou entidade abrangidos por este Decreto designará, mediante portaria, representantes, titular e suplente, para exercer as seguintes atribuições:

I - assegurar o cumprimento das normas relativas à elaboração e à atualização da Carta de Serviços do respectivo órgão ou entidade, de forma eficiente e adequada aos objetivos deste Decreto;

II - monitorar a implementação do disposto neste Decreto; e

III - orientar as respectivas unidades quanto ao cumprimento do disposto neste Decreto.

Parágrafo único. Os representantes de que trata o *caput* deverão preferencialmente exercer suas funções na área de tecnologia, de ouvidoria ou de planejamento e controle dos serviços.

Art. 6º Os órgãos e entidades do Poder Executivo estadual terão prazo de até 60 (sessenta) dias, a contar da data da publicação, para se adequarem ao disposto neste Decreto.

Palácio do Campo das Princesas, Recife, 16 de abril do ano de 2018, 202º da Revolução Republicana Constitucionalista e 196º da Independência do Brasil.

PAULO HENRIQUE SARAIVA CÂMARA
Governador do Estado

MARÍLIA RAQUEL SIMÕES LINS
JOSÉ FRANCISCO DE MELO CAVALCANTI NETO
ANTÔNIO CÉSAR CAÚLA REIS