

Diário Oficial

Estado de Pernambuco

Ano XCV • Nº 173

Poder Executivo

Recife, terça-feira, 18 de setembro de 2018

Governo do Estado

Governador: **Paulo Henrique Saraiva Câmara**

LEI Nº 16.420, DE 17 DE SETEMBRO DE 2018.

Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública estadual.

O GOVERNADOR DO ESTADO DE PERNAMBUCO:

Faço saber que a Assembleia Legislativa decretou e eu sanciono a seguinte Lei:

CAPÍTULO I DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

Art. 1º Esta Lei estabelece normas básicas para participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos prestados direta ou indiretamente pela administração pública estadual.

§ 1º O disposto nesta Lei aplica-se aos órgãos e entidades da administração direta e indireta do Poder Executivo, incluindo as autarquias, as fundações públicas, as empresas estatais dependentes e entidades e empresas delegatárias de serviços públicos estaduais.

§ 2º Considera-se empresa estatal dependente aquela que recebe recursos financeiros para pagamento de despesas com pessoal ou de custeio em geral ou de capital, excluídos, no último caso, aqueles provenientes de aumento de participação acionária.

§ 3º A aplicação desta Lei não afasta a necessidade de cumprimento do disposto:

I - em normas regulamentadoras específicas, quando se tratar de serviço ou atividade sujeitos à regulação ou prestados mediante delegação; e

II - na Lei Federal nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, quando caracterizada relação de consumo.

§ 4º Aplica-se subsidiariamente o disposto nesta Lei aos serviços públicos prestados por entidades privadas sem fins lucrativos que recebam, para realização de ações de interesse público, recursos orçamentários por meio de contrato de gestão, termo de colaboração, termo de fomento, convênios, acordos, ajustes ou outros instrumentos congêneres.

Art. 2º Para os fins desta Lei, 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 - administração pública - os órgãos da administração direta, as fundações, as autarquias, as empresas estatais e demais entidades controladas direta ou indiretamente pelo Poder Executivo;

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.

Parágrafo único. O acesso do usuário a informações será regido nos termos da Lei nº 14.804, de 29 de outubro de 2012.

Art. 3º O Poder Executivo, com periodicidade mínima anual, publicará quadro geral dos serviços públicos prestados, que especificará os órgãos ou entidades responsáveis por sua realização e a autoridade administrativa a quem estão subordinados ou vinculados.

Art. 4º Os serviços públicos e o atendimento do usuário serão realizados de forma adequada, observados os princípios da regularidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, generalidade, transparência, acessibilidade e cortesia.

CAPÍTULO II DOS DIREITOS BÁSICOS E DEVERES DOS USUÁRIOS

Art. 5º A prestação dos serviços públicos observará as seguintes diretrizes:

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 na legislação;

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.

Art. 6º São direitos básicos do usuário:

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

II - obtenção e utilização dos serviços 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 nº 14.804, de 2012;

IV - proteção de suas informações pessoais, nos termos da Lei nº 14.804, de 2012;

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

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

a) horário de funcionamento das unidades administrativas;

b) serviços 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 encarregado de receber manifestações;

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

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

Art. 7º Cada órgão e entidade da administração pública estadual disponibilizará Carta de Serviços aos Usuários.

§ 1º A Carta de Serviços aos Usuários tem por objetivo informar sobre cada um dos serviços prestados pelo órgão ou entidade, as formas de acesso a esses serviços e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público.

§ 2º A Carta de Serviços aos Usuários deverá conter informações claras e precisas em relação a cada um dos serviços prestados, apresentando, no mínimo, informações relacionadas a:

I - os serviços oferecidos;

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

III - principais etapas para processamento do serviço;

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

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

VI - forma de prestação do serviço.

§ 3º Além das informações descritas no § 2º, a Carta de Serviços ao Usuário deverá detalhar os compromissos e padrões de qualidade do atendimento relativos, no mínimo, aos seguintes aspectos:

I - prioridade no atendimento;

II - previsão de tempo de espera para atendimento;

III - mecanismos de comunicação com os usuários;

IV - procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários; e

V - mecanismos de consulta, por parte dos usuários, acerca do andamento do serviço solicitado e de eventual manifestação.

§ 4º A Carta de Serviços ao Usuário será objeto de atualização periódica e de permanente divulgação, inclusive mediante publicação em sítio eletrônico do órgão ou entidade na internet.

Art. 8º São deveres do usuário:

I - utilizar adequadamente os serviços, procedendo com urbanidade e boa-fé;

II - conceder informações pertinentes ao serviço prestado, quando solicitadas;

CERTIFICADO DIGITALMENTE



assinado digitalmente por: 17/09/2018 22:04:49 100158024304472

COMPANHIA EDITORA DE PERNAMBUCO
CNPJ: 10921252000107

ACT – COMPROVA.COM

Documento eletrônico assinado digitalmente conforme MP nº 2.200-2/2001, que instituiu a Infra-estrutura de Chaves Públicas Brasileira - ICP-Brasil por:

Certificado ICP-Brasil - AC SERASA RFB v2: COMPANHIA EDITORA DE PERNAMBUCO Nº de Série do Certificado: 4577888325301812920
Hora Legal Brasileira: 17/09/2018 22:04 Autoridade de Carimbo do Tempo (ACT): Comprova.com

O PRESIDENTE DA REPÚBLICA, no uso da atribuição que lhe oferece o art. 62 da Constituição, adota a seguinte Medida Provisória, com força de lei:

Art 1º - Fica instituída a Infra-Estrutura de Chaves Públicas Brasileira - ICP Brasil, para garantir a autenticidade, a integridade e a validade jurídica de documentos em forma eletrônica, das aplicações de suporte e das aplicações habilitadas que utilizem certificados digitais, bem como a realização de transações eletrônicas seguras.

III - colaborar para a adequada prestação do serviço; e	Art. 14. Os órgãos e entidades da administração pública estadual deverão prestar apoio e informações à Ouvidoria Geral do Estado, em caráter prioritário, sempre que formalmente demandados.
IV - contribuir para a permanência das boas condições dos bens públicos através dos quais lhe são prestados os serviços.	

CAPÍTULO III DAS MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS DE SERVIÇOS PÚBLICOS	CAPITULO V DAS OUVIDORIAS
Art. 9º O usuário poderá apresentar manifestações perante a administração pública acerca da prestação de serviços públicos.	Art. 15. As ouvidorias de cada órgão ou entidade terão como atribuições:
Art. 10. A manifestação será dirigida à ouvidoria do órgão ou da entidade responsável, não sendo obrigatória a identificação do requerente.	I - promover a participação do usuário na administração pública, em cooperação com outras entidades de defesa do usuário;
§ 1º O processamento da manifestação não será condicionado à indicação pelo requerente dos motivos determinantes da sua apresentação, nem ao atendimento de exigências que o inviabilizem.	II - acompanhar a prestação dos serviços, visando garantir a sua efetividade;
§ 2º A identidade do requerente será considerada informação pessoal protegida com restrição de acesso, nos termos da Lei nº 14.804, de 2012.	III - propor aperfeiçoamentos na prestação dos serviços;
§ 3º Caso o órgão ou entidade não possua ouvidoria, o usuário deverá ser encaminhado à Ouvidoria Geral do Estado - OGE, para apresentar sua manifestação.	IV - auxiliar na prevenção e correção dos atos e procedimentos incompatíveis com as disposições desta Lei;
§ 4º A manifestação poderá ser feita por meio eletrônico, através de correspondência ou verbalmente, hipótese em que será reduzida a termo.	V - propor a adoção de medidas para a defesa dos direitos do usuário;
§ 5º Os órgãos e entidades abrangidos por esta Lei disponibilizarão ao usuário formulários para a apresentação de manifestação, facultada ao usuário sua utilização.	VI - receber, analisar e encaminhar às autoridades competentes as manifestações, acompanhando seu processamento perante o órgão ou entidade respectivos e a efetiva conclusão das manifestações de usuário perante o órgão ou entidade a que se vincula;
§ 6º Em nenhuma hipótese, será recusado o recebimento de manifestações formuladas nos termos desta Lei, sob pena de responsabilidade do agente público.	VII - garantir o sigilo, a discríção e a fidedignidade quanto ao conteúdo e providências das manifestações recebidas;
Art. 11. Os procedimentos administrativos relativos à análise das manifestações observarão os princípios da eficiência e da celeridade, visando a sua efetiva resolução.	VIII - contribuir para a elaboração da Carta de Serviços do órgão ou entidade e supervisionar sua revisão;
Parágrafo único. A efetiva resolução das manifestações dos usuários compreende:	IX - participar das reuniões de deliberação superior do órgão ou entidade;
I - recepção da manifestação no canal de atendimento adequado;	X - dar ciência à Ouvidoria Geral do Estado acerca de denúncias de irregularidades relativas à atuação de agentes públicos; e
II - emissão de comprovante de recebimento da manifestação;	XI - promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e o órgão ou a entidade pública, sem prejuízo de outros órgãos competentes.
III - análise e obtenção de informações, quando necessário;	Parágrafo único. As ouvidorias deverão estar vinculadas à autoridade máxima do órgão ou entidade e atuarão de forma autônoma e independente.
IV - decisão administrativa final; e	Art. 16. Com vistas à realização de seus objetivos, as ouvidorias deverão:
V - ciência ao usuário.	I - receber, analisar e responder, por meio de mecanismos proativos e reativos, as manifestações encaminhadas por usuários de serviços públicos; e

CAPÍTULO IV DA OUVIDORIA GERAL DO ESTADO	CAPÍTULO VII DO CONSELHO ESTADUAL DE DEFESA DOS DIREITOS DOS USUÁRIOS DE SERVIÇOS PÚBLICOS
Art. 12. A Ouvidoria Geral do Estado tem por finalidade coordenar a Rede de Ouvidorias do Poder Executivo Estadual através de sistema integrado para o recebimento de manifestações dos usuários, visando contribuir para a melhoria da qualidade dos serviços públicos.	Art. 19. Fica instituído o Conselho Estadual de Defesa dos Direitos dos Usuários dos Serviços Públicos - CEDDUSP, vinculado à Ouvidoria Geral do Estado, com natureza colegiada, paritária, de caráter permanente e consultivo, integrado por representantes de órgãos e de entidades governamentais e de entidades da sociedade civil organizada com atuação na área de defesa dos interesses dos usuários de serviços públicos.
Art. 13. Compete à Ouvidoria Geral do Estado exercer, em especial, as seguintes atribuições:	Parágrafo único. O CEDDUSP será presidido pelo representante da Ouvidoria Geral do Estado.
I - zelar pela legalidade, legitimidade, impessoalidade, moralidade, economicidade, publicidade, transparência e eficiência dos atos praticados pela administração pública estadual;	Art. 20. Compete ao Conselho Estadual de Defesa dos Direitos dos Usuários dos Serviços Públicos:
II - receber e analisar as manifestações dos usuários, notificando os respectivos órgãos e entidades estaduais para os esclarecimentos necessários e/ou conhecimento;	I - formular e propor diretrizes para o adequado atendimento ao usuário;
III - sistematizar informações sobre a atuação das ouvidorias dos órgãos e das entidades estaduais, através do monitoramento e avaliação dos seus indicadores de desempenho;	
IV - subsidiar tecnicamente a atuação das ouvidorias públicas, em relação aos procedimentos técnicos específicos da área;	
V - garantir o sigilo, a discríção e a fidedignidade quanto ao conteúdo e providências das manifestações recebidas;	
VI - sugerir ações de melhoria para as ouvidorias públicas;	
VII - apoiar a implantação de ouvidorias municipais;	
VIII - elaborar a consolidação dos relatórios de gestão das ouvidorias de cada órgão ou entidade, disponibilizando-a na internet; e	
IX - encaminhar ao Gabinete do Governador relatórios gerenciais com dados estatísticos e qualitativos quanto ao desempenho das ouvidorias da administração pública estadual.	

Art. 15. As ouvidorias de cada órgão ou entidade terão como atribuições:	Art. 16. Com vistas à realização de seus objetivos, as ouvidorias deverão:
I - promover a participação do usuário na administração pública, em cooperação com outras entidades de defesa do usuário;	I - receber, analisar e responder, por meio de mecanismos proativos e reativos, as manifestações encaminhadas por usuários de serviços públicos; e
II - acompanhar a prestação dos serviços, visando garantir a sua efetividade;	II - elaborar, anualmente, relatório de gestão, que deverá consolidar as informações mencionadas no inciso I, e, com base nelas, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos.
III - propor aperfeiçoamentos na prestação dos serviços;	Art. 17. O relatório de gestão de que trata o inciso II do art. 16 deverá indicar, ao menos:
IV - auxiliar na prevenção e correção dos atos e procedimentos incompatíveis com as disposições desta Lei;	I - o número de manifestações recebidas no ano anterior;
V - propor a adoção de medidas para a defesa dos direitos do usuário;	II - os motivos das manifestações;
VI - receber, analisar e encaminhar às autoridades competentes as manifestações, acompanhando seu processamento perante o órgão ou entidade respectivos e a efetiva conclusão das manifestações de usuário perante o órgão ou entidade a que se vincula;	III - a análise dos pontos recorrentes; e
VII - garantir o sigilo, a discríção e a fidedignidade quanto ao conteúdo e providências das manifestações recebidas;	IV - as providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas.
VIII - contribuir para a elaboração da Carta de Serviços do órgão ou entidade e supervisionar sua revisão;	Parágrafo único. O relatório de gestão será:
IX - participar das reuniões de deliberação superior do órgão ou entidade;	I - encaminhado à autoridade máxima do órgão a que pertence a unidade de ouvidoria; e
X - dar ciência à Ouvidoria Geral do Estado acerca de denúncias de irregularidades relativas à atuação de agentes públicos; e	II - disponibilizado integralmente na internet.
XI - promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e o órgão ou a entidade pública, sem prejuízo de outros órgãos competentes.	Art. 18 A ouvidoria encaminhará a decisão administrativa final acerca da manifestação do usuário no prazo de até 20 (vinte) dias prorrogável, de forma justificada e uma única vez, por mais 10 (dez) dias.

CAPÍTULO VII DO CONSELHO ESTADUAL DE DEFESA DOS DIREITOS DOS USUÁRIOS DE SERVIÇOS PÚBLICOS	CAPÍTULO VIII DA COMISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR
Art. 19. Fica instituído o Conselho Estadual de Defesa dos Direitos dos Usuários dos Serviços Públicos - CEDDUSP, vinculado à Ouvidoria Geral do Estado, com natureza colegiada, paritária, de caráter permanente e consultivo, integrado por representantes de órgãos e de entidades governamentais e de entidades da sociedade civil organizada com atuação na área de defesa dos interesses dos usuários de serviços públicos.	Art. 21. A Comissão de Defesa do Consumidor será instituída no âmbito da Ouvidoria Geral do Estado, com a finalidade de promover a defesa dos direitos do consumidor, visando à prevenção e à resolução de conflitos de consumo.
Parágrafo único. O CEDDUSP será presidido pelo representante da Ouvidoria Geral do Estado.	Art. 22. Compete à Comissão de Defesa do Consumidor:
Art. 20. Compete ao Conselho Estadual de Defesa dos Direitos dos Usuários dos Serviços Públicos:	I - formular e propor diretrizes para o adequado atendimento ao usuário;
I - formular e propor diretrizes para o adequado atendimento ao usuário;	



ESTADO DE PERNAMBUCO

DIÁRIO OFICIAL - PODER EXECUTIVO

GOVERNADOR Paulo Henrique Saraiva Câmara	SECRETÁRIO DE CULTURA Maria Antonieta da Trindade Gomes Galvão	SECRETÁRIO DE JUSTIÇA E DIREITOS HUMANOS Pedro Eurico de Barros e Silva
VICE-GOVERNADOR Raul Jean Louis Henry Júnior	SECRETÁRIO DE DEFESA SOCIAL Antônio de Pádua Vieira Cavalcanti	SECRETÁRIO DE MEIO AMBIENTE E SUSTENTABILIDADE Carlos André Vanderlei de Vasconcelos Cavalcanti
SECRETÁRIOS DE ESTADO	SECRETÁRIO DE DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO Antônio Mário de Abreu Pinto	SECRETÁRIO DE MICRO E PEQUENA EMPRESA, TRABALHO E QUALIFICAÇÃO Alexandre José Marques Valença
SECRETÁRIA DE ADMINISTRAÇÃO Marília Raquel Simões Lins	SECRETÁRIO DE DESENVOLVIMENTO SOCIAL, CRIANÇA E JUVENTUDE Cloves Eduardo Benevides	SECRETÁRIA DA MULHER Sílvia Maria Cordeiro
SECRETÁRIO DE AGRICULTURA E REFORMA AGRÁRIA Wellington Batista da Silva	SECRETÁRIO DE EDUCAÇÃO Frederico da Costa Amâncio	SECRETÁRIO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO Marcos Baptista Andrade
SECRETÁRIO DA CASA CIVIL André Wilson de Queiroz Campos	SECRETÁRIO DA FAZENDA Marcelo Andrade Bezerra Barros	SECRETÁRIO DE SAÚDE José Iran Costa Júnior
SECRETÁRIO DAS CIDADES Francisco Antonio Souza Papaléo	SECRETÁRIO DE HABITAÇÃO Bruno de Moraes Lisboa	SECRETÁRIO DE TRANSPORTES Antonio Ferreira Cavalcanti Júnior
SECRETÁRIA DE CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO Lúcia Carvalho Pinto de Melo	SECRETÁRIO DE IMPRENSA Ennio Lins Benning	SECRETÁRIO DE TURISMO, ESPORTES E LAZER Márcio Stefanni Monteiro Moraes
SECRETÁRIO DA CONTROLADORIA-GERAL DO ESTADO Ruy Bezerra de Oliveira Filho		PROCURADOR-GERAL DO ESTADO Antônio César Caúla Reis



COMPANHIA EDITORA DE PERNAMBUCO

Consulte o nosso site:
www.cepe.com.br

DIRETOR PRESIDENTE
Luiz Ricardo Leite de Castro Leitão

DIRETOR ADMINISTRATIVO E FINANCEIRO
Bráulio Mendonça Meneses

DIRETOR DE PRODUÇÃO E EDIÇÃO
Edson Ricardo Teixeira de Melo

GERENTE DE PRODUÇÃO DE CONTEÚDOS	PUBLICAÇÕES:
TEXTO Secretaria de Imprensa	Coluna de 6,2 cmR\$ 133,08
EDIÇÃO Jaques Cerqueira	Quaisquer reclamações sobre matérias publicadas deverão ser efetuadas no prazo máximo de 10 dias.
DIAGRAMAÇÃO Silvio Mafra	COMPANHIA EDITORA DE PERNAMBUCO CNPJ 10.921.252/0001-07 - Insc. Est. 18.1.001.0022408-15 Rua Coelho Leite, 530 – Santo Amaro Recife-PE – CEP. 50.100-140 Telefone: (81) 3183-2700 (Busca Automática) Fax: (81) 3183-2747 - cepecom@cepe.com.br Ouvidoria - Fone: 3183-2736 ouvidoria@cepe.com.br
EDIÇÃO DE IMAGEM Higor Vidal	

II - fomentar estudos e pesquisas na área de qualidade e satisfação do usuário de serviços públicos;

III - propiciar a participação de outras esferas de governo e da sociedade civil organizada, nos debates e consequentes propostas em favor do aperfeiçoamento na prestação de serviços públicos;

IV - consolidar e promover a discussão das propostas encaminhadas por seus membros e submetê-las ao Poder Executivo;

V - acompanhar a prestação dos serviços e atuação do ouvidor;

VI - elaborar e aprovar o seu Regimento Interno; e

VII - apoiar a criação dos conselhos municipais de defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos.

Art. 21. O Plenário do CEDDUSP, órgão máximo do colegiado, é constituído pelo Presidente e pelos Conselheiros.

§ 1º Ocorrendo empate nas votações, o voto de qualidade será exercido pelo Presidente do Conselho.

§ 2º O CEDDUSP contará com uma Secretaria Executiva, subordinada à Presidência, ocupada por servidor público indicado pelo Ouvidor Geral do Estado para o exercício de função de apoio técnico e administrativo ao Conselho.

Art. 22. Os Conselheiros do CEDDUSP, em número de 14 (quatorze), serão indicados entre gestores do Poder Público e representantes de entidades da sociedade civil organizada, escolhidos mediante processo seletivo público, observada a seguinte composição:

- I - 7 (sete) Conselheiros do Poder Público, sendo:
- a) 1 (um) representante da Secretaria de Administração;
 - b) 1 (um) representante da Ouvidoria Geral do Estado;
 - c) 1 (um) representante da Secretaria de Planejamento e Gestão de Pernambuco;
 - d) 1 (um) representante da Secretaria das Cidades;
 - e) 1 (um) representante da Secretaria de Saúde de Pernambuco;
 - f) 1 (um) representante da Secretaria de Educação; e
 - g) 1 (um) representante da Agência de Regulação dos Serviços Públicos do Estado de Pernambuco - ARPE;
- II - 7 (sete) conselheiros das seguintes entidades e representações:
- a) 2 (dois) representantes de entidades da sociedade civil, legalmente estabelecidas há mais de 2 (dois) anos e cuja finalidade esteja vinculada à defesa dos direitos do usuário de serviços públicos, com sede e atuação estabelecida na região Metropolitana do Recife;

- b) 1 (um) representante de entidades da sociedade civil, legalmente estabelecidas há mais de 2 (dois) anos e cuja finalidade esteja vinculada à defesa dos direitos do usuário de serviços públicos, com sede e atuação estabelecida na região da Zona da Mata Norte;
- c) 1 (um) representante de entidades da sociedade civil, legalmente estabelecidas há mais de 2 (dois) anos e cuja finalidade esteja vinculada à defesa dos direitos do usuário de serviços públicos, com sede e atuação estabelecida na região da Zona da Mata Sul;
- d) 1 (um) representante de entidades da sociedade civil, legalmente estabelecidas há mais de 2 (dois) anos e cuja finalidade esteja vinculada a defesa dos direitos do usuário de serviços públicos, com sede e atuação estabelecida na região Agreste;
- e) 1 (um) representante de entidades da sociedade civil, legalmente estabelecidas há mais de 2 (dois) anos e cuja finalidade esteja vinculada a defesa dos direitos do usuário de serviços públicos, com sede e atuação estabelecida na região do Sertão de Itaparica, do Araripe ou do São Francisco; e
- f) 1 (um) representante de entidades da sociedade civil, legalmente estabelecidas há mais de 2 (dois) anos e cuja finalidade esteja vinculada a defesa dos direitos do usuário de serviços públicos, com sede e atuação estabelecida na região do Sertão Central, do Pajeú ou do Moxotó.

§ 1º As entidades representativas a que se refere o inciso II devem ser de âmbito estadual.

§ 2º Os Conselheiros e seus respectivos suplentes, representantes do Poder Público, serão designados por ato do Governador do Estado, após indicação dos titulares dos órgãos ou entidades a que estejam vinculados.

§ 3º Os Conselheiros e respectivos suplentes, representantes de entidades da sociedade civil, serão designados por ato do Governador do Estado, após indicação do representante máximo das entidades selecionadas.

§ 4º Cada Conselheiro terá o seu respectivo suplente, o qual deverá ser vinculado ao mesmo órgão ou entidade do titular, que o substituirá nas suas ausências ou impedimentos.

§ 5º O mandato dos Conselheiros e de seus respectivos suplentes será de 2 (dois) anos, podendo ser reconduzidos uma única vez.

§ 6º A participação no Conselho, não remunerada a qualquer título, será considerada função pública relevante.

§ 7º As despesas com os deslocamentos dos membros integrantes do CEDDUSP deverão correr à conta de dotações orçamentárias da Secretaria da Controladoria Geral do Estado.

§ 8º Além dos conselheiros integrantes do CEDDUSP, poderão dele participar convidados e observadores, na forma estabelecida no decreto regulamentador.

CAPÍTULO VII
DA AVALIAÇÃO CONTINUADA DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

Art. 23. Os órgãos e entidades do Poder Executivo abrangidos por esta Lei deverão avaliar os serviços prestados, nos seguintes aspectos:

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

§ 1º A avaliação será realizada por pesquisa de satisfação feita, no mínimo, a cada um ano, 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 § 1º, que 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.

Art. 24. O Poder Executivo, mediante decreto, regulamentará a presente Lei.

Art. 25. Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

Art. 26. Revoga-se a Lei nº 12.452, de 4 de novembro de 2003.

Palácio do Campo das Princesas, Recife, 17 de setembro do ano de 2018, 202º da Revolução Republicana Constitucionalista e 197º da Independência do Brasil.

PAULO HENRIQUE SARAIVA CÂMARA
Governador do Estado

MARÍLIA RAQUEL SIMÕES LINS
RUY BEZERRA DE OLIVEIRA FILHO
MARCOS BAPTISTA ANDRADE
FRANCISCO ANTÔNIO SOUZA PAPALÉO
JOSÉ IRAN COSTA JÚNIOR
SEVERINO JOSÉ DE ANDRADE JUNIOR
ANDRÉ WILSON DE QUEIROZ CAMPOS
ANTÔNIO CÉSAR CAÚLA REIS

DECRETO Nº 46.504, DE 17 DE SETEMBRO DE 2018.

Introduz alterações no Decreto nº 37.327, de 27 de outubro de 2011, que dispõe sobre a Gratificação por Resultados do GOATE – GRG, quanto ao nível institucional.

O GOVERNADOR DO ESTADO, no uso das atribuições que lhe são conferidas pelo inciso IV do artigo 37 da Constituição Estadual,

CONSIDERANDO o disposto na Lei Complementar nº 107, de 14 de abril de 2008, com as alterações introduzidas pela Lei Complementar nº 325, de 23 de maio de 2016, e no Decreto nº 44.740, de 18 de julho de 2017;

CONSIDERANDO a necessidade de serem estabelecidos os objetivos governamentais relacionados com o nível institucional, para efeito de apuração da Gratificação por Resultados do GOATE - GRG,

DECRETA:

Art. 1º O Decreto nº 37.327, de 27 de outubro de 2011, passa a vigorar com as seguintes alterações:

“Art. 1º Para fins de apuração da Gratificação por Resultados do GOATE - GRG, relativamente ao nível institucional de que trata o inciso I do art. 44 da Lei Complementar nº 107, de 14 de abril de 2008, ficam estabelecidos os seguintes valores, como meta de referência e meta piso de arrecadação do ICMS, para os bimestres indicados: (AC)

BIMESTRES	META DE REFERÊNCIA	META PISO
.....		
julho e agosto de 2018	R\$ 2.545.314.191,00	R\$ 1.832.626.217,00

Art. 2º Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação.

Palácio do Campo das Princesas, Recife, 17 de setembro do ano de 2018, 202º da Revolução Republicana Constitucionalista e 197º da Independência do Brasil.

PAULO HENRIQUE SARAIVA CÂMARA
Governador do Estado

MARCELO ANDRADE BEZERRA BARROS
ANDRÉ WILSON DE QUEIROZ CAMPOS
ANTÔNIO CÉSAR CAÚLA REIS

DECRETO Nº 46.505, DE 17 DE SETEMBRO DE 2018.

Renova a titulação da Irmandade Santa Casa de Misericórdia do Recife como Organização Social de Saúde – OSS.

O GOVERNADOR DO ESTADO, no uso das atribuições que lhe são conferidas pelos incisos II e IV do artigo 37 da Constituição Estadual, e com fundamento no disposto no § 2º do artigo 3º da Lei nº 15.210, de 19 de dezembro de 2013, alterada pela Lei nº 16.155, de 5 de outubro de 2017,

CONSIDERANDO o pleito encaminhado à Secretaria de Saúde pela Irmandade Santa Casa de Misericórdia do Recife, visando à renovação da sua titulação como Organização Social de Saúde;

CONSIDERANDO os pareceres favoráveis da Secretaria Estadual de Saúde e do Núcleo de Gestão do Poder Executivo do Estado de Pernambuco,

DECRETA:

Art. 1º Fica renovada a titulação, como Organização Social de Saúde – OSS, da Irmandade Santa Casa de Misericórdia do Recife, entidade filantrópica de direito privado, sem fins lucrativos, com sede na Av. Cruz Cabugá, nº 1563, Santo Amaro, Recife, Estado de Pernambuco, inscrita no Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica CNPJ/MF sob o nº 10.869.782/0001-53, qualificada como OSS pelo Decreto nº 44.777, de 27 de julho de 2017, nos termos e para os fins constantes da Lei nº 15.210, de 19 de dezembro de 2013, e posterior alteração.

Art. 2º O Estado de Pernambuco, observado o contido na legislação aplicável, em especial a Lei nº 15.210, de 2013, e posterior alteração, poderá celebrar contrato de gestão com a Irmandade Santa Casa de Misericórdia do Recife, com a interveniência da Secretaria Estadual de Saúde, disciplinando as condições e os recursos financeiros a serem disponibilizados pelo Estado de Pernambuco para o desempenho das atividades públicas não-exclusivas a seu cargo, repassadas àquela entidade.

Art. 3º Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação, retroagindo seus efeitos a 11 de março de 2018.

Palácio do Campo das Princesas, Recife, 17 de setembro do ano de 2018, 202º da Revolução Republicana Constitucionalista e 197º da Independência do Brasil.

PAULO HENRIQUE SARAIVA CÂMARA
Governador do Estado

JOSÉ IRAN COSTA JÚNIOR
ANDRÉ WILSON DE QUEIROZ CAMPOS
ANTÔNIO CÉSAR CAÚLA REIS

DECRETO Nº 46.506, DE 17 DE SETEMBRO DE 2018.

Renova a titulação do Instituto de Medicina Integral Professor Fernando Figueira – IMIP como Organização Social de Saúde – OSS.

O GOVERNADOR DO ESTADO, no uso das atribuições que lhe são conferidas pelos incisos II e IV do artigo 37 da Constituição Estadual, e com fundamento no disposto no §2º do artigo 3º da Lei nº 15.210, de 19 de dezembro de 2013, alterada pela Lei nº 16.155, de 5 de outubro de 2017,