

DECRETO Nº 46.836 DE 22 DE NOVEMBRO DE 2019

**DISPÕE SOBRE A CARTA DE
SERVIÇOS AO CIDADÃO, E DÁ
OUTRAS PROVIDÊNCIAS.**

O GOVERNADOR DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO, em exercício, no uso das atribuições legais, tendo em vista o disposto no consta do Processo Administrativo nº SEI-32/001/016219/2019,

CONSIDERANDO:

- a Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do cidadão dos serviços públicos prestados direta ou indiretamente pela administração pública;
- a Lei Estadual nº 6.052, de 23 de setembro de 2011, que dispõe sobre a simplificação do atendimento público, ratifica a dispensa do reconhecimento de firma e a autenticação em documentos produzidos no Brasil, institui a “Carta de Serviços ao Cidadão” e a “Pesquisa de Satisfação do usuário de Serviços Públicos” e dá outras providências; e
- a Lei Estadual nº 7989, de 14 de junho de 2018 que dispõe sobre o sistema de controle interno do poder executivo do estado do rio de janeiro, cria a controladoria geral do estado do rio de janeiro e o fundo de aprimoramento de controle interno, organiza as carreiras de controle interno, e dá outras providências;

DECRETA:

CAPÍTULO I
DA CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO

Art. 1º - Este Decreto regulamenta, no âmbito do Poder Executivo Estadual, a operacionalização da Carta de Serviços ao Cidadão, de que trata a Lei Estadual nº 6.052, de 23 de setembro de 2011.

Art. 2º - 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 do Rio de Janeiro deverão, consoante a sua esfera de atribuições, elaborar e divulgar a respectiva Carta de Serviços ao Cidadão em até 120 (cento e vinte) dias da data de publicação deste Decreto.

§ 1º - A Carta de Serviços ao Cidadão tem por objetivo ampliar o controle social e informar os serviços prestados pelo órgão ou entidade do Poder Executivo Estadual, as formas de acesso a esses serviços e seus compromissos e padrões de qualidade do atendimento ao público.

§ 2º - Da Carta de Serviços ao Cidadão, deverão constar informações claras e precisas sobre o órgão ou a entidade, e cada um dos serviços prestados, especialmente as relativas:

I - ao serviço oferecido;

II - aos requisitos, aos documentos e informações necessários para acessar o serviço;

III - às etapas para processamento do serviço;

IV - ao prazo máximo para a prestação do serviço;

V - à forma de prestação do serviço;

VI - à forma de comunicação com o usuário do serviço;

VII - aos locais e às formas de acessar o serviço;

VIII - à missão, visão, valores e finalidade do órgão ou entidade; e

IX - ao organograma do órgão ou entidade.

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

I - metas e indicadores de desempenho que atendam às necessidades e expectativas dos públicos alvos do órgão/entidade;

II - os cidadãos que farão jus à prioridade no atendimento, na forma Lei Federal nº 10.741, de 1º de outubro de 2003, inclusive os beneficiários do tratamento especial previsto por seu art. 3º, § 2º, bem como os cidadãos enquadrados no art. 1º da Lei Federal nº 10.048, de 8 de novembro de 2000;

III - o tempo de espera para o atendimento;

IV - o prazo para a realização dos serviços;

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

Art. 3º - A Carta de Serviços ao Cidadão será objeto de permanente divulgação por meio de afixação em local de fácil acesso ao público, nos respectivos locais de atendimento, e mediante publicação em sítio eletrônico do órgão ou entidade na internet.

Art. 4º - A carta de serviços ao cidadão deverá ser elaborada pelas unidades de ouvidorias e transparência setoriais, conforme art. 7º, IV, do Decreto Estadual nº 46.622, de 03 de abril de 2019, e aprovada pelo titular da pasta para publicação.

Parágrafo Único - Nas entidades da Administração Indireta que não dispõem de unidades de ouvidoria e transparência setoriais, conforme o art. 7º, § 5º, “c” da Lei Estadual nº 7.989, de 14 de junho de 2018, a carta de serviços ao cidadão deverá ser elaborada por uma comissão formada exclusivamente por servidores das áreas que prestam serviços ao público e de controle interno.

Art. 5º - Os órgãos e entidades deverão elaborar a Carta de Serviços em sua versão completa, podendo complementarmente elaborar a versão simplificada, buscando facilitar o acesso do cidadão.

Art. 6º - Os órgãos e entidades do Poder Executivo citados no art. 2º deverão, periodicamente, identificar as necessidades e expectativas dos públicos alvos para reorientar e ajustar os serviços prestados, em especial no que se refere ao cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento divulgados na Carta de Serviços ao Cidadão.

§ 1º - As manifestações dos cidadãos recebidas pelos canais de ouvidoria e as pesquisas de satisfação objetivam assegurar a efetiva participação dos cidadãos e devem ser utilizados na identificação de lacunas e deficiências na prestação dos serviços.

§ 2º - Os órgãos e as entidades do Poder Executivo Estadual deverão monitorar os padrões de qualidade divulgados na Carta de Serviços ao Cidadão, por meio de indicadores de desempenho voltados para resultados aos públicos alvos.

§ 3º - Os órgãos e as entidades do Poder Executivo deverão divulgar, anualmente, nos respectivos locais de atendimento, e mediante publicação em sítio eletrônico do órgão ou entidade, os resultados da avaliação de seu desempenho na prestação de serviços, especialmente em relação aos padrões de desempenho que atendam às necessidades e expectativas de seus públicos alvos, identificados por meio de pesquisas de opinião e/ou das manifestações dos cidadãos recebidas pelos canais de ouvidoria.

CAPÍTULO II

DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 7º - Os cidadãos que tiverem os direitos garantidos neste Decreto desrespeitados poderão representar à Controladoria Geral do Estado.

Art. 8º - Compete às unidades integrantes do Sistema de Controle Interno do Poder Executivo Estadual zelar pelo cumprimento do disposto neste Decreto, bem como adotar as providências para a responsabilização dos dirigentes e dos servidores que praticarem atos em desacordo com as disposições aqui estabelecidas.

Art. 9º - Compete ao titular da pasta, por meio das Unidades de Ouvidorias e Transparência Setoriais que compõem o Sistema de Controle Interno do Poder Executivo Estadual, conforme inciso III, do art. 7º, da Lei Estadual nº 7.989, de 14 de junho de 2018, o monitoramento, avaliação e atualização periódica da Carta de Serviços ao Cidadão do órgão ou entidade ao qual estejam vinculadas, atendendo às diretrizes da Controladoria Geral do Estado, por meio da Ouvidoria e Transparência Geral do Estado.

Art. 10 - A Controladoria Geral do Estado poderá expedir normas complementares ao disposto neste Decreto, bem como tratar de omissões ou conflitos de normas.

Art. 11 - Este Decreto entrará em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário.

Rio de Janeiro, 22 de novembro de 2019

CLAUDIO DE MELLO TAVARES

Governador em exercício