

DECRETO Nº 2.455, DE 27 DE JUNHO DE 2022
DOE Nº 35.024, DE 28 DE JUNHO DE 2022

Regulamenta a operacionalização e a divulgação da Carta de Serviços ao Usuário, no âmbito do Poder Executivo Estadual.

O GOVERNADOR DO ESTADO PARÁ, no uso das atribuições que lhe são conferidas pelo art. 135, inciso V, da Constituição Estadual, e Considerando o disposto no § 5º do art. 7º da Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017,

DECRETA:

Art. 1º Fica regulamentada a operacionalização e a divulgação da Carta de Serviços ao Usuário, no âmbito do Poder Executivo Estadual.

Art. 2º Os órgãos e entidades da Administração Pública Estadual que prestam atendimento aos usuários dos serviços públicos, direta ou indiretamente, deverão elaborar e divulgar Carta de Serviços ao Usuário, no âmbito de sua esfera de competência.

Art. 3º A Carta de Serviços ao Usuário tem por objetivo informar aos usuários:

- I - os serviços prestados pelo órgão ou entidade da Administração Pública Estadual;
- II - as formas de acesso aos serviços a que se refere o inciso I do caput deste artigo;
- III - os requisitos e documentos necessários para acessar o serviço;
- IV - as principais etapas para processamento do serviço;
- V - o prazo para a prestação do serviço;
- VI - a forma de prestação do serviço;
- VII - a forma de comunicação com o solicitante do serviço;
- VIII - os locais e as formas de acessar o serviço;
- IX - os compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público; e
- X - os serviços publicados no Portal de Serviços do Governo do Pará.

Art. 4º A Carta de Serviços ao Usuário deverá detalhar os compromissos e padrões de qualidade de atendimento relativos aos seguintes aspectos:

- I - usuários que farão jus à prioridade no atendimento;
- II - tempo de espera para o atendimento;
- III - prazo para a prestação dos serviços;
- IV - mecanismos de comunicação com os usuários;
- V - etapas esperadas para realização, no curso do tempo, dos serviços, incluídas as estimativas de prazos;
- VI - mecanismos para a consulta pelos usuários acerca das etapas, cumpridas e pendentes, para realização do serviço solicitado;
- VII - tratamento a ser dispensado aos usuários quando do atendimento;
- VIII - elementos básicos para o sistema de sinalização visual das unidades de atendimento;

- IX - condições mínimas a serem observadas pelas unidades de atendimento, em especial no que se refere à acessibilidade, limpeza e conforto;
- X - procedimentos para atendimento alternativo, quando o sistema informatizado utilizado pelo órgão ou entidade estiver indisponível; e
- XI - outras informações julgadas de interesse dos usuários.

Art. 5º Caberá à Ouvidoria Geral do Estado (OGE) a padronização, consolidação e divulgação, em sítio eletrônico, das informações das Cartas de Serviços ao Usuário.
Parágrafo único. A Ouvidoria Geral do Estado (OGE) disponibilizará aos órgãos e entidades da Administração Pública Estadual o sistema eletrônico para elaboração das Cartas de Serviço ao Usuário, bem como oferecerá o devido suporte para sua utilização.

Art. 6º Os órgãos e entidades da Administração Pública Estadual deverão atualizar, anualmente, as respectivas Cartas de Serviços ao Usuário.

Art. 7º A Ouvidoria Geral do Estado (OGE) poderá expedir ato normativo próprio com orientações para elaboração e edição de Carta de Serviços ao Usuário.

Art. 8º Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação.

PALÁCIO DO GOVERNO, 27 de junho de 2022.

HELDER BARBALHO
Governador do Estado