



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
ASSEMBLEIA LEGISLATIVA
Gabinete de Consultoria Legislativa

DECRETO Nº 54.019, DE 16 DE ABRIL DE 2018.
(publicado no DOE n.º 72, de 17 de abril de 2018)

Institui o Programa FACILITA-RS no âmbito da administração pública estadual direta e indireta.

O GOVERNADOR DO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL, no uso das atribuições que lhe confere o art. 82, incisos V e VII, da Constituição do Estado,

D E C R E T A:

Art. 1º Institui o Programa FACILITA-RS no âmbito da administração pública estadual direta e indireta, com a finalidade de facilitar a prestação de serviços públicos ao usuário, mediante a adoção de práticas administrativas, de atos regulamentares, de ferramentas de tecnologia e de integração entre os órgãos e entidades, com os objetivos de:

I – simplificar as exigências, as informações e os procedimentos que visam a prestação de serviços públicos ao cidadão;

II – disponibilizar, progressivamente, plataformas digitais para o autoatendimento;

III – disponibilizar o agendamento eletrônico quando o serviço público ainda exigir o atendimento presencial;

IV – implementar de forma gradativa a identificação digital do usuário com vista a conferir rapidez e confiabilidade nos processos; e

V – fomentar medidas facilitadoras para garantir o acesso ao conteúdo para pessoas com deficiência.

Art 2º No âmbito do Programa FACILITA-RS os órgãos e as entidades observarão as seguintes diretrizes nas relações entre si e com os usuários dos serviços públicos:

I - presunção de boa-fé;

II - compartilhamento de informações;

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

IV - racionalização de métodos e de procedimentos de controle;

V - eliminação de formalidades e de exigências que tenham custo econômico ou social superior ao risco envolvido, sempre que possível;

VI - aplicação de soluções tecnológicas que visem a simplificar processos e procedimentos de atendimento aos usuários dos serviços públicos e a propiciar melhores condições para o compartilhamento das informações;

VII - utilização de linguagem simples, que evite o uso de siglas, jargões e estrangeirismos desnecessários; e

VIII - articulação com os demais entes públicos e outros Poderes para a integração, a racionalização, a disponibilização e a simplificação de serviços públicos.

Art. 3º Para os fins deste Decreto, considera-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 serviços à sociedade, exercida por órgão ou por entidade da administração pública estadual;

III - administração pública estadual: órgão ou entidade integrante do Poder Executivo Estadual; e

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

Art. 4º Os órgãos e as entidades responsáveis por bases de dados da administração pública estadual prestarão orientações aos órgãos e às entidades públicas interessados para o acesso às informações constantes das bases de dados, observadas as disposições legais.

Art. 5º Os órgãos e as entidades da administração pública estadual que necessitarem de documentos comprobatórios da regularidade da situação de usuários dos serviços públicos, de atestados, de certidões ou de outros documentos comprobatórios que constem em base de dados da administração pública estadual, deverão obtê-los diretamente do órgão ou da entidade responsável pela base de dados, e não poderão exigí-los dos usuários dos serviços públicos, salvo disposição legal em contrário.

§ 1º O compartilhamento de bases de dados da administração pública estadual será regulamentado por Decreto.

§ 2º Na hipótese de os documentos a que se refere o “caput” deste artigo conterem informações sigilosas sobre os usuários dos serviços públicos, o fornecimento pelo órgão ou pela entidade responsável pela base de dados fica condicionado à autorização expressa do usuário, exceto nas situações previstas em lei.

Art. 6º No atendimento aos usuários dos serviços públicos, os órgãos e as entidades da administração pública estadual observarão as seguintes práticas:

I - gratuidade dos atos necessários ao exercício da cidadania, nos termos da Lei Federal nº 9.265, de 12 de fevereiro de 1996; e

II - vedação de recusa de recebimento de requerimentos, exceto quando o órgão ou a entidade for incompetente.

§ 1º Após a protocolização de requerimento, caso o agente público verifique que o órgão ou a entidade da administração pública estadual não é competente para o exame ou decisão da matéria, deverá providenciar a remessa imediata do requerimento ao órgão ou à entidade da administração pública estadual competente, e, comunicado posteriormente ao usuário.

§ 2º Quando a remessa referida no § 1º deste artigo não for possível, o interessado deverá ser comunicado no prazo de até dez dias do fato para a adoção das providências necessárias.

Art. 7º Os requisitos necessários para o requerimento serão informados durante o acesso do usuário ao serviço, justificando-se exigência posterior apenas em caso de dúvida superveniente.

Art. 8º Não será exigida prova de fato já comprovado pela apresentação de documento

ou informação válida.

Art. 9º Para complementar informações ou solicitar esclarecimentos, a comunicação entre o órgão ou a entidade da administração pública estadual e o interessado deverá, preferencialmente, ser feita por meio eletrônico.

Art. 10. A apresentação de documentos por usuários dos serviços públicos poderá ser feita por meio de cópia autenticada, dispensada nova conferência com o documento original.

§ 1º A autenticação de cópia de documentos poderá ser feita por meio de comparação da cópia com o documento original pelo servidor público a quem o documento deva ser apresentado.

§ 2º Constatada, a qualquer tempo, a falsificação de firma ou de cópia de documento público ou particular, o órgão ou a entidade da administração pública estadual considerará não satisfeita a exigência documental respectiva e, no prazo de até cinco dias, dará conhecimento do fato à autoridade competente para a adoção das providências administrativas, civis e penais cabíveis.

Art. 11. Os órgãos e as entidades da administração pública estadual que prestam atendimento aos usuários dos serviços públicos, direta ou indiretamente, deverão elaborar Carta de Serviços ao Usuário, no âmbito de sua esfera de competência.

§ 1º A Carta de Serviços ao Usuário tem por objetivo informar os serviços prestados pelo órgão ou pela entidade da administração pública estadual, as formas de acesso a esses serviços, os compromissos e os padrões de qualidade do atendimento ao público.

§ 2º Na Carta de Serviços ao Usuário, deverão constar informações com linguagem simples sobre cada um dos serviços prestados, especialmente as relativas:

- I - ao serviço oferecido;
- II - aos requisitos e aos documentos necessários para acessar o serviço;
- III - às etapas para o processamento do serviço;
- IV - ao prazo para a prestação do serviço;
- V - à forma de prestação do serviço;
- VI - à forma de comunicação com o solicitante do serviço; e
- VII - aos locais e às formas de acessar o serviço.

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

- I - os usuários que farão jus à prioridade no atendimento;
- II - o tempo de espera para o atendimento;
- III - o prazo para a realização dos serviços;
- IV - os mecanismos de comunicação com os usuários;
- V - os procedimentos para receber, atender, gerir e responder às sugestões e às reclamações;
- VI - as etapas, presentes e futuras, esperadas para a realização dos serviços, incluídas as estimativas de prazos;
- VII - os mecanismos para a consulta pelos usuários acerca das etapas, cumpridas e pendentes, para a realização do serviço solicitado;

- VIII - o tratamento a ser concedido aos usuários quando do atendimento;
- IX - os elementos básicos para o sistema de sinalização visual das unidades de atendimento;
- X - as condições mínimas a serem observadas pelas unidades de atendimento, em especial no que se refere à acessibilidade, à limpeza e ao conforto;
- XI - os procedimentos para o atendimento quando o sistema informatizado se encontrar indisponível; e
- XII - outras informações julgadas de interesse dos usuários.

Art. 12. A Carta de Serviços ao Usuário, a forma de acesso, as orientações de uso e as informações referentes ao FACILITA/RS deverão ser objeto de permanente divulgação aos usuários dos serviços públicos, disponíveis:

- I - nos locais de atendimento;
- II - nos portais institucionais e de prestação de serviços na “internet”; e
- III - no Portal de Serviços da administração pública estadual, disponível no sítio www.rs.gov.br.

Parágrafo único. A Carta de Serviços ao Usuário será objeto de atualização periódica.

Art. 13. Os usuários dos serviços públicos poderão apresentar sugestão de simplificação aos órgãos e às entidades da administração pública estadual, quanto à prestação do serviço público.

§ 1º A sugestão de simplificação deve ser apresentada, preferencialmente, por meio eletrônico, no sítio www.centraldeinformacao.rs.gov.br/ouvidoria.

§ 2º Em se tratando de documento físico, a sugestão de simplificação deverá ser apresentada na Ouvidoria-Geral do Estado.

§ 3º A Ouvidoria-Geral do Estado deverá encaminhar resposta ao cidadão informando acerca do encaminhamento e da manifestação do órgão ou da entidade prestadora do serviço público.

Art. 14. Os procedimentos administrativos relativos à análise das manifestações previstas neste Decreto observarão os princípios da eficiência e da celeridade, com vista a sua efetiva resolução.

Parágrafo único. A efetiva resolução das manifestações dos usuários compreende:

- I - recepção da manifestação no canal de atendimento adequado;
- II - emissão de comprovante de recebimento da manifestação;
- III - análise e obtenção de informações, quando necessário;
- IV - decisão administrativa final; e
- V - ciência ao usuário.

Art. 15. As notificações geradas pelos sistemas informatizados da administração pública estadual, que utilizam o serviço de Identificação Digital serão consideradas entregues quando acessadas pelo interessado.

Art. 16. O Programa de que trata este Decreto terá a coordenação da Secretaria de

Planejamento, Governança e Gestão – SPGG, representada pelo Departamento de Tecnologia da Informação e Comunicação - DTIC.

Parágrafo único. O FACILITA-RS estará vinculado à Política de Tecnologia da Informação e Comunicação - TIC-RS, instituída pelo Decreto [52.616](#), de 19 de outubro de 2015, e suas metas deverão constar do Acordo de Resultados das respectivas Secretarias e vinculadas.

Art. 17. O descumprimento do disposto neste Decreto poderá ensejar denúncia, por meio de sugestão, que deverá ser encaminhada à Subchefia de Ética, Controle Público e Transparência da Secretaria da Casa Civil, nos termos da legislação pertinente, para averiguação e demais providências, caso necessário.

Art. 18. Os órgãos e as entidades da administração pública estadual que não possuem seus serviços disponibilizados na Carta de Serviços ao usuário, deverão adaptar seus sítios ao disposto neste Decreto até 26 de junho de 2018.

Art. 19. Este Decreto entra em vigor na data da sua publicação.

PALÁCIO PIRATINI, em Porto Alegre, 16 de abril de 2018.

FIM DO DOCUMENTO