



**DECRETO Nº 5898-R, DE 06 DE DEZEMBRO DE 2024.**

Estabelece mecanismos para participação, proteção e defesa dos direitos do usuário de serviços públicos da administração pública, conforme previsto na Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

O **GOVERNADOR DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**, no exercício das atribuições previstas no art. 91, III, da Constituição Estadual, em conformidade com as disposições constantes do § 1º do art. 1º da Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, e de acordo com as informações constantes do processo E-Docs nº 2023-RFSNL,

**DECRETA:**

**CAPÍTULO I**

**DISPOSIÇÕES GERAIS**

Art. 1º Este Decreto estabelece mecanismos para participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos prestados direta ou indiretamente pela administração pública estadual, conforme previsto na Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

Art. 2º O disposto neste Decreto aplica-se:

I - aos órgãos e às entidades da Administração Pública Direta, Autárquica e Fundacional do Poder Executivo Estadual; e

II - às empresas públicas e às sociedades de economia mista, incluídas aquelas que explorem atividade econômica de produção ou comercialização de bens ou de prestação de serviços.

Art. 3º Para fins do disposto neste Decreto, considera-se:

I - usuário: pessoa física ou jurídica que pode fazer uso individualmente do serviço público;

II - serviço público: ações dos órgãos e das entidades do poder executivo estadual para atender, direta ou indiretamente, às demandas da sociedade relativas a exercício de direito ou a cumprimento de dever;

III - gestor do serviço: órgão ou entidade responsável pela oferta do serviço ao usuário;

IV - plataforma dos Conselhos de Usuários de Serviços Públicos: aplicação eletrônica específica que viabilizará a participação dos usuários;

V - ouvidoria: instância de participação e controle social responsável pelo



tratamento das manifestações relativas às políticas e aos serviços públicos prestados sob qualquer forma ou regime, com vistas à avaliação da efetividade e ao aprimoramento da gestão pública;

VI - reclamação: demonstração de insatisfação relativa à prestação de serviço público e à conduta de agentes públicos na prestação e na fiscalização desse serviço;

VII - denúncia: ato que indica a prática de irregularidade ou de ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes;

VIII - elogio: demonstração de reconhecimento ou de satisfação sobre o serviço público oferecido ou o atendimento recebido;

IX - pedido de acesso à informação: solicitação de acesso a informações públicas produzidas ou custodiadas pelo poder público, ressalvadas as hipóteses de sigilo legalmente estabelecidas;

X - certificação de identidade: procedimento de conferência de identidade do manifestante por meio de documento de identificação válido ou, na hipótese de manifestação por meio eletrônico, por meio de assentamento constante de cadastro público, respeitado o disposto na legislação sobre sigilo e proteção de dados e informações pessoais;

XI - Gerenciamento de Processos de Negócios - **Business Process Management** BPM: metodologia utilizada para a otimização de processos e que engloba mapeamento das atividades executadas, análise, redesenho, implantação de melhorias, criação de indicadores de desempenho e monitoramento dos resultados;

XII - processo de trabalho: conjunto de atividades interdependentes que produzem em bem ou serviço de valor para a organização;

XIII - dono do processo ou serviço: setor ou gestor, ou conjuntos de gestores ou setores, responsáveis por gerenciar o processo relacionado ao serviço, a oferta de determinado serviço, bem como redesenhar o processo, caso aplicável;

XIV - inovação: a transformação de uma ideia em um produto, serviço ou processo novo ou significativamente melhorado para atender às expectativas da própria organização, do mercado e do mundo; e

XV - laboratório de inovação: ambiente que engloba espaços físicos, ambientes conceituais e virtuais, equipe, metodologias experimentais e não usuais para o estudo e solução de problemas a partir de práticas inovadoras na gestão.

## CAPÍTULO II

### DA REDE DE OUVIDORIA DO PODER EXECUTIVO ESTADUAL

Art. 4º Fica instituída a Rede de Ouvidoria do poder executivo estadual, com a finalidade de coordenar as atividades de ouvidoria desenvolvidas pelos órgãos e entidades a que se refere o art. 2º.

Art. 5º São objetivos da Rede de Ouvidoria:



I - promover a ampliação dos meios de comunicação entre a sociedade capixaba e a administração pública estadual;

II - promover as atividades de ouvidoria a que se refere este Decreto;

III - desenvolver o controle social dos usuários sobre a prestação de serviços públicos;

IV - facilitar o acesso do usuário de serviços públicos aos instrumentos de participação na gestão e na defesa de seus direitos; e

V - zelar pela interlocução efetiva entre o usuário de serviços públicos e os órgãos e as entidades da administração pública estadual responsáveis por esses serviços.

Art. 6º Integram a Rede de Ouvidoria:

I - como órgão central, a Secretaria de Estado de Controle e Transparência - SECONT, por meio da Ouvidoria-Geral do Estado; e

II - como unidades setoriais, as ouvidorias dos órgãos e das entidades da administração pública estadual abrangidos por este Decreto e, na inexistência destas, os servidores formalmente designados para atuar nas atividades de ouvidoria.

§ 1º A designação de servidores titulares e suplentes para o exercício da atividade de ouvidoria será efetuada por meio de ato publicado pelo dirigente máximo do órgão ou entidade a qual se encontram vinculados.

§ 2º A Ouvidoria-Geral promoverá controle e notificará os órgãos ou entidades pendentes de designação.

Art. 7º As atividades de ouvidoria, das unidades setoriais da Rede de Ouvidoria, ficarão sujeitas à orientação normativa e à supervisão técnica do órgão central, sem prejuízo da subordinação administrativa ao órgão ou à entidade da administração pública estadual a que estiverem vinculadas.

Art. 8º A Ouvidoria-Geral estruturará e manterá em funcionamento o Sistema de Gestão de Ouvidoria, assegurando a existência de uma base de dados única de ações de ouvidoria, permitindo o acesso às respectivas áreas de atuação por meio de senhas.

Parágrafo único. A transmissão de informações entre os integrantes da Rede de Ouvidoria será realizada por meio do Sistema de Gestão de Ouvidoria.

Art. 9º A unidade setorial da Rede de Ouvidoria será, de preferência, diretamente subordinada à autoridade máxima do órgão ou da entidade a que se refere o art. 2º.

## Seção I

### Das Competências

Art. 10. Compete às unidades setoriais da Rede de Ouvidoria:

I - executar as atividades de ouvidoria previstas no art. 13 da Lei nº 13.460, de 2017;



II - facilitar o acesso do cidadão aos serviços de ouvidoria;

III - receber, examinar e registrar no Sistema de Gestão de Ouvidoria as manifestações referentes aos procedimentos e ações de agentes e setores do respectivo órgão ou entidade;

IV - promover a gestão das demandas setoriais de ouvidoria, encaminhando às áreas competentes, monitorando os prazos e a qualidade das respostas apresentadas;

V - fornecer respostas rápidas, com clareza e objetividade, às questões apresentadas pelos cidadãos e pela Ouvidoria-Geral do Estado;

VI - propor ações e sugerir prioridades nas atividades de ouvidoria de sua área de atuação;

VII - informar ao órgão central da Rede de Ouvidoria do Poder Executivo Estadual a respeito do acompanhamento e da avaliação dos programas e dos projetos de atividades de ouvidoria; e

VIII - integrar grupos de trabalho para a realização de projetos especiais vinculados à Rede de Ouvidoria.

Art. 11. Compete ao órgão central da Rede de Ouvidoria:

I - exercer a coordenação, supervisão e direção da Rede de Ouvidoria;

II - promover a capacitação e o treinamento relacionados com as atividades de ouvidoria e de proteção e defesa do usuário de serviços públicos;

III - manter o sistema informatizado de uso obrigatório pelos órgãos e entidades, a que se refere o art. 2º, com vistas ao recebimento, a análise e ao atendimento das manifestações enviadas para as unidades setoriais;

IV - manter base de dados com as manifestações recebidas de usuários;

V - sistematizar as informações disponibilizadas pelas unidades setoriais da Rede de Ouvidoria, consolidar e divulgar estatísticas, inclusive aquelas indicativas de nível de satisfação dos usuários com os serviços públicos prestados;

VI - produzir e analisar dados e informações sobre as atividades de ouvidoria, para subsidiar recomendações e propostas de medidas para aprimorar a prestação de serviços públicos;

VII - recomendar ações e medidas, administrativas e legais, quando necessárias à prevenção, combate e correção dos fatos apreciados;

VIII - articular-se, fortalecendo os canais de comunicação com os diversos órgãos e entidades da administração pública estadual;

IX - definir critérios para a promoção e o acompanhamento de procedimentos junto aos órgãos e entidades componentes da Rede de Ouvidoria, informando os resultados aos interessados e garantindo ao cidadão orientação, informação e resposta;

X - criar mecanismos e instrumentos de monitoramento, avaliação e controle dos procedimentos de ouvidoria; e

XI - processar as informações obtidas por meio das manifestações recebidas e das pesquisas de satisfação realizadas com a finalidade de avaliar os serviços públicos



prestados, em especial sobre o cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento da Carta de Serviços ao Usuário, de que trata o art. 7º da Lei nº 13.460, de 2017.

## Seção II

### Do Recebimento, Da Análise e Da Resposta De Manifestações

Art. 12. As unidades setoriais da Rede de Ouvidoria deverão receber, analisar e responder as manifestações em linguagem clara, objetiva, simples e compreensível.

Parágrafo único. É vedada a recusa de recebimento de manifestações formuladas nos termos do disposto neste Decreto, sob pena de responsabilidade do agente público.

Art. 13. Os procedimentos de que trata este Decreto são gratuitos, vedada a cobrança de importâncias ao usuário de serviços públicos.

Art. 14. São vedadas as exigências relativas aos motivos que determinaram a apresentação de manifestações perante a Rede de Ouvidoria.

Art. 15. A certificação da identidade do usuário de serviços públicos somente será exigida quando a resposta à manifestação implicar o acesso a informação pessoal própria ou de terceiros.

Art. 16. As manifestações serão apresentadas, preferencialmente, em meio eletrônico, por meio do Sistema de Gestão de Ouvidoria, de uso obrigatório pelos órgãos e pelas entidades a que se refere o art. 2º.

§ 1º Os órgãos e as entidades, a que se refere o **caput** deste artigo, disponibilizarão o acesso ao Sistema de Gestão de Ouvidoria em seus sítios eletrônicos oficiais, em local de destaque.

§ 2º Na hipótese de recebimento da manifestação em meio físico, a unidade setorial da Rede de Ouvidoria promoverá a sua digitalização e a sua inserção imediata no sistema.

§ 3º A unidade da Rede de Ouvidoria que receber manifestação sobre matéria alheia à sua competência a encaminhará, via sistema, à entidade responsável pelas providências requeridas.

Art. 17. As unidades da Rede de Ouvidoria elaborarão e apresentarão resposta conclusiva às manifestações recebidas no prazo de 30 (trinta) dias corridos, contado da data de seu recebimento, prorrogável por igual período mediante justificativa expressa.

§ 1º Recebida a manifestação, as unidades procederão a análise prévia e, se necessário, a encaminharão às áreas responsáveis pela adoção das providências necessárias.

§ 2º Se as informações apresentadas pelo usuário de serviços públicos forem insuficientes para a análise da manifestação, as unidades solicitarão a sua complementação, que deverá ser atendida no prazo de 10 (dez) dias corridos, contado da data do seu recebimento.



§ 3º Não serão admitidos pedidos de complementação sucessivos, exceto se referentes à situação surgida com a nova documentação ou com as informações apresentadas.

§ 4º A solicitação de complementação de informações suspenderá o prazo previsto no **caput** deste artigo, que será retomado a partir da data de resposta do usuário.

§ 5º A falta de complementação da informação pelo usuário de serviços públicos no prazo estabelecido no § 2º deste artigo, acarretará o arquivamento da manifestação, sem a produção de resposta conclusiva.

§ 6º As unidades que compõem a Rede de Ouvidoria poderão solicitar informações às áreas dos órgãos e das entidades da administração pública estadual responsáveis pela tomada de providências, as quais deverão responder no prazo de 20 (vinte) dias corridos, contado da data de recebimento do pedido na área competente, prorrogável uma vez por igual período mediante justificativa expressa.

Art. 18. O elogio recebido pela unidade da Rede de Ouvidoria será encaminhado ao agente público que prestou o atendimento ou ao responsável pela prestação do serviço público e à sua chefia imediata.

Art. 19. A reclamação recebida pela unidade da Rede de Ouvidoria será encaminhada à autoridade responsável pela prestação do atendimento ou do serviço público.

Parágrafo único. A resposta conclusiva da reclamação conterá informação objetiva acerca do fato apontado.

Art. 20. A sugestão recebida pela unidade da Rede de Ouvidoria será encaminhada à autoridade responsável pela prestação do atendimento ou do serviço público, à qual caberá manifestar-se acerca da possibilidade de adoção da providência sugerida.

Art. 21. A denúncia recebida pela unidade da Rede de Ouvidoria será conhecida, na hipótese de conter elementos mínimos descritivos de irregularidade ou indícios que permitam os órgãos e entidades, responsáveis pela apuração, chegar a tais elementos.

§ 1º A resposta conclusiva da denúncia conterá informação sobre o seu encaminhamento aos órgãos apuratórios competentes e sobre os procedimentos a serem adotados, ou sobre o seu arquivamento, na hipótese de a denúncia não ser conhecida.

§ 2º Inexistindo características, indícios ou elementos mínimos descritivos de irregularidade, caberá a Ouvidoria-Geral reclassificar a manifestação recebida para tipologia mais adequada, encaminhando-a para tratamento da unidade setorial correspondente.

Art. 22. As unidades que compõem a Rede de Ouvidoria poderão coletar informações junto aos usuários de serviços públicos, com a finalidade de avaliar a prestação desses serviços e de auxiliar na detecção e na correção de irregularidades.

§ 1º As informações, a que se refere o **caput** deste artigo, quando não contiverem a identificação do usuário, não configurarão manifestações, nos termos do disposto neste Decreto, e não obrigam resposta conclusiva.

§ 2º As informações que constituírem comunicações de irregularidade, ainda que de origem anônima, serão enviadas ao órgão ou à entidade da administração pública



estadual competente para a sua apuração, observada a existência de indícios mínimos de relevância, autoria e materialidade.

### CAPÍTULO III

#### DA REDE DE ESCRITÓRIOS LOCAIS DE PROCESSOS E INOVAÇÃO DO PODER EXECUTIVO ESTADUAL

Art. 23. Fica instituída a Rede de Escritórios Locais de Processos e Inovação do Poder Executivo Estadual, com a finalidade de coordenar as atividades de BPM, inovação na gestão pública e transformação digital desenvolvida pelos órgãos e entidades a que se refere o art. 2º.

Art. 24. São objetivos da Rede de Escritórios Locais de Processos e Inovação:

I - coordenar, apoiar e fomentar iniciativas de BPM, inovação e transformação digital, no âmbito do Poder Executivo Estadual;

II - atuar como agente de mudança na organização, com o objetivo de disseminar a cultura de gestão de processos, inovação e transformação digital;

III - engajar pessoas, definir métodos, padrões e promover melhorias nos processos de trabalho;

IV - promover, divulgar e disseminar conhecimentos e resultados relacionados ao BPM;

V - contribuir para a transformação de processos, por meio de debates, oficinas, **meetups** e outros meios que possibilitem o compartilhamento de conhecimentos e aprendizado coletivo, estimulando a cultura de inovação e empreendedorismo na gestão;

VI - criar soluções inovadoras para desafios específicos, com estudos e métodos para promover transformações reais nos processos de trabalho e entregas à sociedade;

VII - articular esforços e estimular a formação de parcerias para a potencialização das iniciativas de inovação na gestão; e

VIII - consolidar e divulgar os resultados provenientes de suas atividades, bem como dos projetos desenvolvidos.

Art. 25. Integram a Rede de Escritórios Locais de Processos e Inovação:

I - como órgão gestor, a Secretaria de Estado de Gestão e Recursos Humanos - SEGER, por intermédio da Subsecretaria de Estado de Inovação na Gestão - SUBGES;

II - como unidade central, a SUBGES, por intermédio da Comissão Permanente do Escritório Central de Processos - ECP, do Governo do Espírito Santo; e

III - como unidade setorial, a Comissão Permanente do Escritório Local de Processos e Inovação - ELPI dos órgãos e das entidades da administração pública estadual abrangidos por este Decreto e, na inexistência destas, os servidores formalmente designados para atuar nas atividades de gerenciamento de processos de negócio, inovação e transformação digital.

Art. 26. As atividades da Comissão Permanente do ELPI, das unidades setoriais



do poder executivo, ficarão sujeitas à orientação normativa e à supervisão técnica do órgão gestor, sem prejuízo da subordinação administrativa ao órgão ou à entidade da administração pública estadual a que estiverem vinculadas.

Art. 27. A SUBGES, por intermédio da Comissão Permanente do ECP, do Governo do Espírito Santo, estruturará e manterá em funcionamento a Rede de ELPI, assegurando a existência de uma base de dados única de ações de gerenciamento de processos de negócio, inovação e transformação digital.

Art. 28. A unidade setorial da Comissão Permanente do ELPI responderá diretamente à autoridade máxima do órgão ou a entidade a que se refere o art. 2º.

### Seção I

#### Das Competências

Art. 29. Compete à SEGER, por intermédio da SUBGES:

I - articular com as partes interessadas soluções inovadoras para desafios específicos;

II - coordenar a implantação e manutenção de sistemas, inclusos na arquitetura tecnológica corporativa, com foco nos serviços ofertados ao cidadão;

III - fomentar a transformação digital na gestão pública;

IV - fomentar cultura e práticas inovadoras de gestão pública;

V - formar parcerias para a Rede de ELPI com intuito de potencializar iniciativas de inovação na gestão pública;

VI - garantir suporte para capacitação da Rede de Escritórios Locais de Processos e Inovação; e

VII - supervisionar as ações da Rede de ELPI.

Parágrafo único. O órgão gestor poderá designar um Gestor de Projetos para apoiar nas ações de implementação do BPM, inovação e transformação digital no Governo do Estado do Espírito do Santo.

Art. 30. Compete à Comissão Permanente do ECP:

I - apoiar a estruturação do ELPI nos órgãos do poder executivo;

II - coordenar a Rede de ELPI;

III - criar canais de comunicação oficial com a Rede de ELPI;

IV - definir e manter metodologias de apoio à Rede de ELPI;

V - elaborar e executar o Plano de Capacitação para a Rede de ELPI;

VI - estabelecer indicadores da Rede de ELPI;

VII - fomentar o uso da Linguagem Simples na descrição dos serviços prestados ao cidadão;



VIII - gerenciar o uso de sistemas relacionados ao Portal de Serviços Públicos do Estado;

IX - orientar e coordenar a Rede de ELPI, visando obtenção das informações sobre os serviços prestados por cada órgão;

X - promover e disseminar a gestão do conhecimento para a Rede de ELPI; e

XI - promover o controle e notificar os órgãos ou entidades pendentes de designação dos membros da Comissão Permanente do ELPI.

Art. 31. Compete à Comissão Permanente do ELPI:

I - apoiar na melhoria contínua dos serviços públicos e produtos inovadores;

II - apoiar os donos de processos na identificação, no mapeamento e no redesenho de processos de trabalho nos órgãos;

III - consolidar e divulgar os resultados provenientes de suas atividades, bem como dos projetos desenvolvidos;

IV - contribuir para a transformação de processos, por meio de debates, oficinas, meetups e outros meios que possibilitem o compartilhamento de conhecimentos e aprendizado coletivo, estimulando a cultura de inovação e empreendedorismo na gestão;

V - criar soluções inovadoras para desafios específicos, com estudos e métodos para promover transformações reais nos processos de trabalho e entregas à sociedade;

VI - fomentar a transformação digital no órgão e difundir a cultura da inovação com o foco nos serviços públicos;

VII - orientar aos donos de processos e serviços quanto ao uso da linguagem simples nas informações referentes aos serviços prestados ao cidadão;

VIII - promover, divulgar e disseminar conhecimentos e resultados relacionados ao BPM nos órgãos;

IX - prover suporte metodológico aos donos de processos e serviços ofertados ao cidadão; e

X - atuar para a desburocratização e a simplificação, conforme o disposto no art. 5º da Lei Federal 13.726, de 8 de outubro de 2018, com as seguintes atribuições:

a) identificar dispositivos legais ou regulamentares que prevejam exigências descabidas ou exageradas, ou procedimentos desnecessários ou redundantes; e

b) sugerir medidas legais ou regulamentares para eliminar o excesso de burocracia, promovendo a simplificação e eficiência nos processos administrativos.

Art. 32. Os órgãos e entidades do poder executivo estadual devem publicar ato de nomeação dos membros das Comissões Permanentes do ECP e dos ELPI.

§ 1º A designação dos servidores, que integrarão a unidade central da Comissão Permanente do ECP, será efetuada por meio de ato publicado pelo dirigente máximo da SEGER.

§ 2º A Comissão Permanente do ECP será composta por, no mínimo, 3 (três) membros e, no máximo, 6 (seis) membros, titulares e suplentes, servidores públicos com formação de nível superior.



§ 3º A designação de servidores, que integrarão a unidade setorial da Comissão Permanente do ELPI, será efetuada por meio de ato publicado pelo dirigente máximo do órgão ou entidade a qual se encontram vinculados.

§ 4º A Comissão Permanente do ELPI será composta por, no mínimo, 3 (três) membros e, no máximo, 6 (seis) membros, titulares e suplentes, servidores públicos com formação de nível superior.

§ 5º O ato de designação da Comissão Permanente do ECP e da Comissão Permanente do ELPI, deverá indicar o servidor que irá presidir, sendo preferencialmente, ocupante de cargo efetivo, para o exercício da atividade de gerenciamento de processos de negócio, inovação e transformação digital.

## Seção II

### Da Arquitetura Tecnológica Corporativa

Art. 33. A SUBGES, com o apoio do Instituto de Tecnologia da Informação e Comunicação do Estado do Espírito Santo - Prodest, estruturará e manterá em funcionamento a arquitetura tecnológica necessária para garantir existência dos sistemas necessários para a operacionalização da Carta de Serviços ao Usuário.

Art. 34. Fica instituído a seguinte arquitetura tecnológica para auxiliar na prestação dos serviços públicos:

I - sítio Conecta Cidadão: sítio contendo todos os serviços públicos do poder executivo do estado disponibilizados na Carta de Serviços ao Usuário, hospedado no endereço <https://conectacidadeao.es.gov.br/>;

II - sistema Catálogo ES: sistema administrativo, utilizado pelos donos dos serviços, para cadastrar os serviços disponíveis ao usuário;

III - sistema Agenda ES: sistema de agendamento online que pode ser utilizado para melhorar os serviços públicos;

IV - sistema E-Flow: sistema de envio de informações através de formulários digital para inicializar serviços públicos documentação para os serviços cadastrados na Carta de Serviços;

V - sistema Avalia ES: sistema de avaliação dos serviços públicos disponibilizados na Carta de Serviços ao Usuário, hospedado no endereço <https://conectacidadeao.es.gov.br/>;

VI - sistema Acesso Cidadão: sistema utilizado para garantir a certificação de identidade; e

VII - sistema E-Docs: Sistema de Gestão de Documentos Arquivísticos Eletrônicos.

§ 1º A SEGER pode incluir ou revogar sistemas, nesta arquitetura corporativa, por meio de portaria.

§ 2º Fica sob a responsabilidade da Secretaria de Estado de Governo - SEG, por intermédio da Subsecretaria de Transformação Digital - STD, estabelecer e aprovar novos sistemas ou tecnologias para compor a arquitetura tecnológica da Carta de Serviços ao



Usuário.

Art. 35. Compete ao Prodest, disponibilizar as informações dos serviços prestados, conforme disposto na Carta de Serviços ao Usuário, na Base Nacional de Serviços Públicos, mantida pelo Poder Executivo federal, em formato aberto e interoperável, nos termos do regulamento do Poder Executivo federal.

### Seção III

#### Da Operacionalização Da Carta De Serviços Ao Usuário

Art. 36. A Comissão Permanente do ECP, deve conceder as permissões necessárias solicitadas pelos membros da Rede de ELPI dos sistemas correlatos.

Art. 37. O dono do processo ou serviço, com apoio Comissão Permanente do ELPI, deve manter atualizado a Carta de Serviços ao Usuário publicados no Portal dos Serviços do Governo do Estado.

### CAPÍTULO IV

#### DA CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

Art. 38. A Carta de Serviços ao Usuário tem por objetivo informar os cidadãos sobre os serviços públicos estaduais prestados, as formas de acesso, os respectivos compromissos dos órgãos e entidades prestadores e os padrões de qualidade de atendimento ao público.

§ 1º A Carta de serviços será disponibilizada no sítio eletrônico Conecta Cidadão.

§ 2º Os órgãos e entidades devem disponibilizar, em seu sítio institucional, **link** que redirecione o usuário para o sítio eletrônico Conecta Cidadão - <https://conectacidadeao.es.gov.br/>.

§ 3º Cabe ao gestor do serviço manter as informações da Carta de Serviços atualizadas.

§ 4º Os titulares dos órgãos e entidades encaminharão à SEGER os dados do(s) servidor(es) responsável(is) pela inserção e atualização dos dados.

Art. 39. A Carta de Serviços ao Usuário deverá apresentar, com clareza e precisão, em relação a cada um dos serviços prestados, as seguintes informações:

- I - serviços efetivamente oferecidos;
- II - requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço;
- III - principais etapas para processamento do serviço;
- IV - previsão do prazo máximo para a prestação do serviço;
- V - forma de prestação do serviço;



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

VII - prioridades de atendimento;

VIII - previsão de tempo de espera para atendimento;

IX - mecanismos de comunicação com os usuários;

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

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

Parágrafo único. A Carta de Serviços ao Usuário utilizará linguagem simples, concisa, objetiva e em formato acessível, quando necessário, considerando o contexto sociocultural dos interessados, de forma a facilitar a comunicação e o mútuo entendimento.

## CAPÍTULO V

### DO CONSELHO ESTADUAL DE DEFESA DO USUÁRIO DE SERVIÇOS PÚBLICOS

Art. 40. Sem prejuízo de outros meios de participação social, serão criados conselhos de usuários de serviços públicos, de natureza consultiva, vinculados aos órgãos que prestam os serviços aos usuários, com as seguintes atribuições:

I - acompanhar a prestação dos serviços públicos;

II - participar da avaliação da qualidade e da efetividade dos serviços públicos;

III - propor melhorias na prestação dos serviços públicos; e

IV - contribuir para a definição de diretrizes para o adequado atendimento ao usuário.

Art. 41. Os conselhos de usuários de serviços públicos serão compostos por qualquer cidadão que se beneficia ou utiliza, efetiva ou potencialmente, de serviço público, mediante prévia manifestação de interesse.

§ 1º A manifestação de interesse e o exercício das atribuições dos membros dos Conselhos de Usuários de Serviços Públicos ocorrerá por meio de plataforma eletrônica específica, a ser disponibilizado pela SECONT, no prazo de 12 (doze) meses, contado da data de publicação deste Decreto.

§ 2º O usuário informará os serviços públicos cujo conselho tenha interesse em participar.

§ 3º A participação nos Conselhos de Usuários de Serviços Públicos será considerada prestação de serviço público relevante, não remunerada, não gerando vínculo de qualquer natureza com o serviço público, para nenhuma finalidade.

Art. 42. Os conselheiros farão avaliações individualizadas dos serviços, que serão consolidadas eletronicamente, a fim de subsidiar as ações de aprimoramento por parte dos órgãos e entidades estipuladas no artigo 2º.

Art. 43. Cabe à Coordenação da Ouvidoria-Geral a gestão da infraestrutura



relacionada ao funcionamento dos conselhos de usuários de serviços públicos, assim como a consolidação e utilização das informações coletadas via plataforma para consecução das competências estabelecidas nos incisos VI e XI do art. 11 deste Decreto.

## CAPÍTULO VI

### DA AVALIAÇÃO E DA MELHORIA DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

Art. 44. Os órgãos e as entidades do poder executivo estadual deverão utilizar ferramentas de pesquisa de satisfação dos usuários vinculadas aos serviços especificados na Carta de Serviços.

§ 1º A pesquisa deve possuir periodicidade mínima anual e estar disponibilizada no sítio eletrônico em que o usuário possui acesso ao serviço público ofertado, a fim de fomentar a participação e garantir a significância estatística aos resultados.

§ 2º Ao menos os seguintes aspectos do serviço público ofertado deverão ser mensurados:

I - satisfação do usuário com o serviço prestado;

II - qualidade do atendimento prestado ao usuário; e

III - cumprimento dos compromissos e prazos definidos para a prestação dos serviços.

§ 3º Os resultados das pesquisas efetuadas deverão ser divulgados no sítio eletrônico Conecta Cidadão - <https://conectacidadeao.es.gov.br/>.

Art. 45. O disposto neste Decreto não exclui mecanismos acessórios que garantam o acesso ao processo de avaliação dos serviços públicos por grupos amostrais digitalmente não inseridos.

## CAPÍTULO VII

### DAS DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS

Art. 46. A SECONT e a SEGER, poderão expedir normas complementares objetivando a efetivação dos dispostos neste Decreto.

Art. 47. Este decreto entra em vigor na data da publicação.

Art. 48. Ficam revogados os Decretos nº 2.289-R, de 01 de julho de 2009, e nº 4.267-R, de 21 de junho de 2018.

Palácio Anchieta, em Vitória, aos 06 dias do mês de dezembro de 2024, 203º da Independência, 136º da República e 490º do Início da Colonização do Solo Espírito-santense.



**GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**  
**Gabinete do Governador**

**JOSÉ RENATO CASAGRANDE**  
Governador do Estado

**(Este texto não substitui o publicado no DIO de 09.12.2024)**