

Regulamenta no âmbito do Poder Executivo Estadual, a criação e implantação da Carta de Serviços ao Usuário, de que trata a Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, e dá outras providências.

O GOVERNADOR DO ESTADO DE MATO GROSSO, no uso das atribuições que lhe confere o artigo 66, incisos III e V da Constituição Estadual, tendo em vista o que consta no Processo nº 305826/2020, e

CONSIDERANDO a necessidade de regulamentar a Lei Federal nº. 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos prestados pela Administração Pública;

CONSIDERANDO a Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, que dispõe sobre os procedimentos a serem observados pela União, Estados, Distrito Federal e Municípios, com o fim de garantir o acesso as informações previstas no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal; e

CONSIDERANDO o Decreto nº 195, 09 de agosto de 2019, que regulamenta o tratamento dispensado pelas Ouvidorias Públicas aos seus usuários, na forma dos Capítulos III e IV da Lei federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017,

DECRETA

**CAPÍTULO I
DISPOSIÇÕES PRELIMINARES**

Art. 1º Este Decreto estabelece diretrizes para a divulgação da Carta de Serviços ao Usuário dos serviços públicos prestados direta ou indiretamente pela Administração Pública Estadual.

Parágrafo único O disposto neste Decreto se aplica à Administração Pública Direta e Indireta do Poder Executivo Estadual e subsidiariamente aos serviços públicos prestados por particular, conforme disposto no art. 1º, § 3º, da Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

Art. 2º Para os efeitos 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 de bens ou serviços à população, exercida por órgão ou entidade da administração pública;
- III - administração pública: órgão ou entidade integrante da administração pública de qualquer dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios, a Advocacia Pública e a Defensoria Pública;
- IV - agente público: quem exerce cargo, emprego ou função pública, de natureza civil ou militar, ainda que transitoriamente ou sem remuneração;
- V - manifestações: reclamações, denúncias, sugestões, elogios e demais pronunciamentos de usuários que tenham como objeto a prestação de serviços públicos e a conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização de tais serviços;
- VI - autoatendimento: serviço público disponibilizado em sistema digital e automatizado que pode ser utilizado pelo próprio cidadão, sem auxílio interpessoal do órgão ou da entidade ofertante do serviço;
- VII - canais integrados de atendimento: canais presenciais, telefônicos ou plataformas eletrônicas que integram serviços dos órgãos e entidades sob uma operação centralizada e permitem obtenção de informações, apresentação de demandas e acompanhamento de sua execução pelos usuários dos serviços públicos.

**CAPÍTULO II
DA CARTA DE SERVIÇOS PÚBLICOS AO USUÁRIO**

Art. 3º Os órgãos e as entidades do Poder Executivo Estadual que prestam atendimento aos usuários dos serviços públicos, deverão elaborar, divulgar e atualizar periodicamente a Carta de Serviços ao Usuário, no âmbito de sua esfera de competência.

§ 1º A Carta de Serviços ao Usuário tem por objetivo informar o usuário sobre os 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 ao Usuário deverá conter informações claras e precisas para cada serviço oferecido, apresentando, no mínimo, informações relacionadas a:

- I - serviços oferecidos, com descrição que permita a exata compreensão do que está sendo ofertado;
- II - requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço;
- III - principais etapas para o processamento do serviço;
- IV - previsão do prazo máximo para a prestação do serviço;
- V - forma de prestação do serviço;
- VI - endereços eletrônicos para acesso a formulários, manuais e sistemas de informação para processamento do serviço, conforme o caso;
- VII - horário de funcionamento das unidades administrativas, especialmente aquelas responsáveis pelo atendimento direto ao público;
- VIII - identificação da unidade administrativa responsável pela prestação do serviço público.
- IX - locais, horário de atendimento e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço, bem como realizar o seu acompanhamento conforme o Decreto nº 195, 09 de agosto de 2019, que regulamenta o tratamento dispensado pelas Ouvidorias Públicas aos usuários.

§ 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 de atendimento, relativamente ao usuário e ao tipo de serviço;
- II - previsão de tempo de espera para atendimento;
- III - mecanismos de comunicação com os usuários;
- IV - eventuais custos da prestação do serviço (valor das taxas, preços públicos e tarifas), ou sua gratuidade, contendo informações para a compreensão exata da extensão do serviço prestado.
- V - mecanismos de consulta, por parte dos usuários, acerca do andamento do serviço solicitado e de eventual manifestação;
- VI - outras informações julgadas de interesse dos usuários.

§ 4º A Carta de Serviços ao Usuário deverá ser disponibilizada por meio do portal do Estado de Mato Grosso, no sítio eletrônico de cada órgão ou entidade e afixada em local de fácil acesso ao público, nos respectivos locais de atendimento.

Art. 4º Após a publicação da Carta de Serviços ao Usuário, os órgãos e entidades deverão avaliar os serviços prestados em conformidade com os compromissos assumidos na Carta de Serviços ao Usuário.

CAPÍTULO III DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 5º Os órgãos e entidades do Poder Executivo deverão publicar a Carta de Serviços ao Usuário em até 07 (sete) meses após a publicação deste Decreto.

Art. 6º O dirigente máximo do órgão ou entidade deverá designar a unidade administrativa competente para coordenar a elaboração e manutenção da Carta de Serviços ao Usuário, observadas as orientações técnicas da Superintendência de Desenvolvimento Organizacional/ SEPLAG.

Art. 7º O descumprimento dos prazos e obrigações estipulados por este Decreto sujeitará o servidor e os superiores hierárquicos às penalidades disciplinares previstas em lei.

Art. 8º Caberá à Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão a responsabilidade pela manutenção técnica e gestão do Portal da Carta de Serviços ao Usuários, que deverá atender a todos os órgãos e entidades integrantes deste Poder Executivo Estadual.

Art. 9º A Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão poderá expedir normas complementares que se fizerem necessárias para o cumprimento deste Decreto, devendo ser observadas por todos os órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual.

Parágrafo único Os órgãos ou entidades, no âmbito de sua competência, poderão publicar, quando necessário, portarias para operacionalização do disposto neste Decreto.

Art. 10 Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação.

Palácio Paiaguás, em Cuiabá, 22 de janeiro de 2021, 200º da Independência e 133º da República.


MAURO MENDES
Governador do Estado


MAURO CARVALHO JUNIOR
Secretário-Chefe da Casa Civil


BASILIO BEZERRA GUIMARÃES DOS SANTOS
Secretário de Estado de Planejamento e Gestão