



Governo do Estado do Rio de Janeiro

DECRETO Nº 48.012, DE 04 DE ABRIL DE 2022

**ESTABELECE PROCEDIMENTO
PARA AVALIAÇÃO DE
SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS DE
SERVIÇOS PÚBLICOS DIGITAIS
NO ÂMBITO DOS ÓRGÃOS E
ENTIDADES DO PODER
EXECUTIVO ESTADUAL.**

O GOVERNADOR DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO, EM EXERCÍCIO, no uso de suas atribuições constitucionais e legais, e tendo em vista o que consta do Processo nº SEI-320001/000499/2022,

CONSIDERANDO:

- que a Administração Pública está subordinada ao princípio da eficiência previsto no artigo 37 da Constituição Federal;
- os compromissos e padrões básicos relacionados à qualidade no atendimento aos usuários dos serviços públicos, previstos no art. 7º da Lei Federal no 13.460, de 26 de junho de 2017;
- a Lei Estadual 9.128, de 11 de dezembro de 2020, que versa sobre a transformação digital dos serviços públicos estaduais;
- a criação do Portal Integrado de Serviços Digitais do Governo do Estado do Rio de Janeiro (rj.gov.br), visando garantir o pleno exercício da cidadania digital dos usuários dos serviços públicos estaduais;
- a competência do PRODERJ em incentivar, elaborar, planejar e conduzir a estratégia da transformação digital do Governo do Estado, prevista no inciso IV do Art. 5º do Decreto 47.278 de 20 de setembro de 2020;
- a Lei Federal 14.129, de 29 de março de 2021 que dispõe sobre princípios, regras e instrumentos para o Governo Digital e para o aumento da eficiência pública;



Governo do Estado do Rio de Janeiro

- a Portaria SGD/ME nº548, de 24 de janeiro de 2022, que dispõe sobre a avaliação de satisfação dos usuários de serviços públicos e estabelece padrões de qualidade para serviços públicos digitais.

DECRETA:

CAPÍTULO I

DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º - Os órgãos da Administração Direta e Entidades da Administração Indireta, compreendendo as Autarquias e Fundações, bem como os Fundos Especiais, Empresas Públicas e Sociedades de Economia Mista, terão suas atividades digitais mensuradas, mediante Avaliação de Satisfação dos Serviços Públicos Digitais Estaduais perante seus usuários, nos termos do art. 24 da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

Art. 2º - A Avaliação de Satisfação dos Serviços Públicos Digitais será efetuada no Portal Integrado de Serviços Digitais do Governo do Estado do Rio de Janeiro (rj.gov.br), mediante respostas dos usuários, refletindo a experiência individual na utilização dos serviços digitais e será gerenciada pelo Centro de Tecnologia de Informação e Comunicação do Estado do Rio de Janeiro - PRODERJ.

Art. 3º - Os procedimentos previstos neste decreto destinam-se a assegurar a qualidade dos serviços públicos digitais, e devem ser executados em conformidade com os princípios básicos da administração pública e tendo por parâmetros as seguintes diretrizes:

I - simplicidade;

II - acessibilidade;

III - privacidade;

IV - segurança;

V - interoperabilidade; e

VI - transparência.



Governo do Estado do Rio de Janeiro

§1º - Os padrões de qualidade dos serviços digitais disponibilizados para avaliação dos usuários deverão refletir as diretrizes existentes nas cartas de serviços dos usuários dos serviços públicos elaboradas pelos órgãos e entidades, previstas no Decreto Estadual no 46.836 de 22 de novembro de 2019.

§2º - O presente decreto não restringe outras metodologias de avaliação de serviços públicos digitais que poderão ser utilizadas, complementarmente, a critério dos órgãos e entidades de que trata o caput.

Art. 4º - Para efeito deste decreto, considera-se:

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

II - serviço público digital: serviço público cuja prestação ocorra exclusivamente por meio eletrônico, sem a necessidade de atendimento presencial no todo ou em parte das suas etapas;

III - etapa: cada momento do processo padrão do serviço em que o usuário precisa realizar uma ação ou receber uma informação; e

IV - unidade gestora do serviço: órgão ou entidade responsável pela oferta do serviço ao usuário.

CAPÍTULO II DA AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS

Art. 5º - A Avaliação da Satisfação dos Serviços Públicos Digitais é um instrumento para estimular a participação dos usuários na melhoria e aprimoramento dos serviços prestados pelo Poder Executivo Estadual, objetivando o gerenciamento contínuo da qualidade dos serviços digitais disponibilizados.

Parágrafo Único - Será assegurado ao usuário o direito de participar da avaliação dos serviços públicos digitais por meio de instrumentos de coleta de dados adequados, simples, confiáveis e anonimizados.

Art. 6º - A Avaliação da Satisfação dos Serviços Públicos Digitais será efetuada pelo usuário em relação a sua percepção qualitativa em função da sua experiência com o serviço prestado.

Parágrafo Único - O nível de satisfação será indicado pelo usuário em escala de cinco pontos.



Governo do Estado do Rio de Janeiro

Art. 7º - A Avaliação da Satisfação dos Serviços Públicos Digitais será efetuada pelos usuários mediante os seguintes parâmetros:

I - facilidade e rapidez na localização do serviço: simplicidade e intuitividade na navegação pelas telas do serviço;

II - clareza das informações: adequação da linguagem ao público e atualização, relevância e objetividade das informações comunicadas;

III - qualidade dos canais de comunicação: disponibilidade e efetividade do atendimento no relacionamento com o prestador do serviço;

IV - tempo para obtenção do serviço: tempo total necessário para finalização do serviço; e

V - efetividade do atendimento: realização satisfatória em todas as etapas necessárias na obtenção do serviço público digital.

§1º - A Avaliação da Satisfação dos Serviços Públicos Digitais deverá ser disponibilizada ao término da última etapa do serviço, e não poderá ser um ciclo necessário para a obtenção do serviço.

§2º - A coleta das avaliações de satisfação nos canais de atendimento do serviço será feita conforme modelo publicado pelo PRODERJ.

§3º - As unidades gestoras do serviço poderão definir regras específicas relativas à frequência de coleta das avaliações de que trata o caput deste artigo, visando à adequação às particularidades do serviço, desde que não representem limitação da possibilidade de avaliação por nenhum usuário.

§4º - Os dados coletados nas avaliações de satisfação dos usuários serão mantidos e tratados pelo PRODERJ, que disponibilizará os resultados no Portal Integrado de Serviços Digitais.

Art. 8º - O PRODERJ disponibilizará questionário para realização do autodiagnóstico pelas unidades gestoras do serviço quanto aos seus padrões de qualidade.

§1º - O questionário do autodiagnóstico será disponibilizado no Portal Integrado de Serviços Digitais do Governo do Estado do Rio de Janeiro para consulta.

§2º - As unidades gestoras do serviço preencherão o questionário de autodiagnóstico, com base nos resultados das avaliações de satisfação dos usuários dos serviços, disponibilizados pelo PRODERJ no Portal Integrado de Serviços Digitais.

§3º - As conclusões obtidas após a realização do autodiagnóstico pelas unidades gestoras do serviço resultarão em sugestões de ações de melhoria da qualidade dos serviços, devendo as mais relevantes



Governo do Estado do Rio de Janeiro

serem incorporadas nas cartas de serviços dos usuários dos serviços públicos, nos termos do §4º do art. 7º da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017 e do Art.6º do Decreto Estadual nº 46.836 de 22 de novembro de 2019.

CAPÍTULO III DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 9º - Os casos omissos ou dúvidas que forem suscitadas na execução deste Decreto serão resolvidos pelo PRODERJ.

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

Rio de Janeiro, 04 de abril de 2022

CLÁUDIO CASTRO
Governador

Este texto não substitui o publicado no DOERJ de 05.04.2022.