

## **DECRETO RIO Nº 48256 DE 7 DE DEZEMBRO DE 2020**

Estabelece as normas conceituais e norteadoras para a Implantação do Eixo IX - Aperfeiçoamento Contínuo dos Serviços Prestados aos Usuários do Sistema de Integridade Pública Responsável e Transparente - Integridade Carioca, nos termos previstos no Decreto Rio nº 45.385, de 23 de novembro de 2018.

**O PREFEITO DA CIDADE DO RIO DE JANEIRO**, no uso das atribuições legais; e

CONSIDERANDO a criação do Sistema de Integridade Pública Responsável e Transparente - Integridade Carioca e do Sistema de Compliance do Poder Executivo do Município do Rio de Janeiro - Compliance Carioca para cumprimento da iniciativa "Rio Responsável e Transparente", da Dimensão Governança e Área de Resultado "Governança para os Cidadãos", estabelecida no Plano Estratégico da Cidade do Rio de Janeiro 2017 - 2020;

CONSIDERANDO o disposto no inciso IX, do art. 2º, do Decreto Rio nº 45.385, de 23 de novembro de 2018, que dispõe sobre o Eixo IX -Aperfeiçoamento Contínuo dos Serviços Prestados aos Usuários, do Sistema de Integridade Pública Responsável e Transparente - Integridade Carioca;

CONSIDERANDO o disposto no art. 14, do Decreto Rio nº 45.385, de 23 de novembro de 2018, que dispõe acerca da regulamentação dos eixos temáticos do Sistema de Integridade Pública Responsável e Transparente - Integridade Carioca por meio de legislação estruturante, elaborada por meio de Decreto;

CONSIDERANDO o disposto na Lei federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública;

CONSIDERANDO o disposto no Decreto nº 44.746 de 19 de julho de 2018, que dispõe sobre as normas, procedimentos e reestruturação do Sistema Municipal de Ouvidoria do Poder Executivo Municipal, na forma que menciona e dá outras providências,

**DECRETA:**

### **CAPÍTULO I FINALIDADE**

**Art. 1º** Ficam estabelecidas as normas conceituais e norteadoras para a implantação, desenvolvimento e manutenção do Eixo IX - Aperfeiçoamento Contínuo dos Serviços Prestados aos Usuários do Sistema de Integridade Pública Responsável e Transparente - Integridade Carioca, instituído pelo Decreto Rio nº 45.385 de 23 de novembro de 2018, cujo órgão Central é a Secretaria Municipal da Casa Civil - CVL.

### **CAPÍTULO II OBJETIVOS, CONCEITOS E PRINCÍPIOS ORIENTADORES**

**Art. 2º** O Eixo IX - Aperfeiçoamento Contínuo dos Serviços Prestados aos Usuários tem como objetivo promover, através de medidas adotadas pelos órgãos e entidades da Administração Municipal, a melhoria e aperfeiçoamento da prestação do serviço, incluindo a coleta, a avaliação e a possível incorporação das sugestões recebidas dos usuários, considerando a proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos da Administração Municipal.

**Art. 3º** Considera-se para fins desse Decreto:

I - usuário: pessoa física ou jurídica que se beneficia ou utiliza, de maneira ativa ou passiva, 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 municipal: órgão ou entidade integrante da administração pública direta ou indireta - empresas públicas, fundações ou autarquias- do município;

IV - agente público municipal: todo aquele que exerce, ainda que transitoriamente ou sem remuneração, por eleição, nomeação, designação, contratação ou qualquer outra forma de investidura ou vínculo, mandato, cargo, emprego ou função na administração pública municipal;

V - manifestações: reclamações, críticas, sugestões e elogios realizados pelos usuários de serviço público prestado pela administração pública municipal ao Sistema Municipal de Ouvidoria;

VI - gestão pública estratégica: processo de gestão baseado nos instrumentos de planejamento da Administração Pública Municipal, com a utilização de técnicas e ferramentas concebidas para dar suporte à tomada de decisões em nível estratégico, contemplando a utilização de indicadores de natureza gerencial, cultural, econômico, social e ambiental, visando à melhoria contínua da prestação de serviços públicos.

**Art. 4º** São princípios orientadores para a implantação, o desenvolvimento e a manutenção do Aperfeiçoamento Contínuo dos Serviços Prestados aos Usuários, os quais deverão conduzir todas as ações e atividades desenvolvidas no âmbito do Poder Executivo Municipal:

I - regularidade: prestação do serviço público de modo regular, sem que apresente variação apreciável das características técnicas e procedimentais ou comprometimento da qualidade de sua prestação aos usuários.

II - continuidade: manutenção da perenidade da oferta de serviço público, que não deve ser interrompido, em especial quando considerado serviço ou atividade essencial, dada a sua natureza e relevância diante das necessidades da coletividade da sociedade.

III - eficiência: prestação de serviço público alcançando o melhor resultado esperado da administração pública de forma célere e ágil e utilizando o mínimo de recursos.

IV - segurança: garantia da prestação dos serviços públicos de modo a preservar a segurança do usuário, sem colocar as pessoas e agentes públicos envolvidos em risco.

V - atualidade: compreende a modernidade das técnicas, do equipamento e das instalações e a sua conservação, bem como a melhoria e expansão do serviço, diante das demandas e novas necessidades da coletividade.

VI - generalidade: universalização e alcance indistinto dos serviços públicos visando atingir o maior número de usuários, respeitando o princípio constitucional da impessoalidade, sem que haja discriminação, privilégios ou abusos de qualquer natureza.

VII - cortesia: dever legal e moral do agente público em tratar o usuário do serviço público com urbanidade, prezando pelo respeito e pela boa qualidade do atendimento ao cidadão.

VIII - modicidade das tarifas: estabelecimento de tarifas razoáveis e justas, visando evitar que o fator econômico seja impeditivo à fruição do serviço público ou gere marginalização a indivíduo ou a determinados grupos da coletividade.

IX - legalidade: representa a subordinação da administração pública à previsão legal, visto que os agentes da administração pública devem atuar sempre conforme a lei, regulamentos e práticas administrativas no âmbito dos quais os órgãos operam, tornando as partes interessadas cientes dessas leis e convenções que regem as operações que a elas se relacionam.

X - participação social: exercício do controle das ações do governo e participação na elaboração, implementação e fiscalização das políticas públicas.

XI - controle Social: exercício da fiscalização das ações do governo pela sociedade.

### **CAPÍTULO III**

#### **DIRETRIZES GERAIS DE IMPLANTAÇÃO, DESENVOLVIMENTO E MANUTENÇÃO**

**Art. 5º** A implantação do Eixo IX - Aperfeiçoamento Contínuo dos Serviços Prestados aos Usuários se dará por meio de processos de trabalho, políticas de pessoal e práticas voltadas à melhoria contínua da prestação de serviços públicos aos usuários, e de acordo com as seguintes diretrizes gerais:

I - presunção de boa-fé do usuário do serviço público;

II - tratamento ao usuário do serviço público com presteza, cortesia, flexibilidade e respeito à diversidade;

III - utilização de linguagem cidadã, que evite o uso de siglas, jargões, estrangeirismos e termos técnicos, exceto em situações que se façam necessários para a plena compreensão por parte do usuário do serviço público;

IV - utilização de linguagem inclusiva, isenta de expressões preconceituosas ou ofensivas;

V - criação de mecanismos de promoção da participação e controle sociais;

VI - disponibilização de Carta de Serviço ao Usuário, com o objetivo de informar o usuário do serviço público sobre os serviços prestados pelos órgãos, as formas de acesso a esses serviços e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público;

VII - da utilização obrigatória do Sistema da Central de Atendimento 1746, ou outro que venha a lhe substituir, como sistema eletrônico centralizado para a realização e tratamento de solicitações pela prestação de serviços públicos e de manifestações de ouvidoria, por todos os órgãos da administração direta, autarquias, fundações públicas, empresas públicas, sociedades de economia mista e demais entidades controladas direta ou indiretamente pelo Município do Rio de Janeiro;

VIII - garantia ao usuário de serviço público de acesso a instrumentos de avaliação da qualidade dos serviços públicos prestados através da Central 1746 ou presencialmente pela Administração Pública Municipal;

IX - garantia de acompanhamento das solicitações de prestação de serviços públicos pelos cidadãos;

X - realização de pesquisas periódicas de satisfação que possibilitem a coleta e tratamento de dados relativos à qualidade da prestação de serviços públicos sob o ponto de vista da experiência do usuário;

XI - análise de referenciais comparativos nas prestações de serviços municipais;

XII - Garantia ao usuário de serviço público de acesso à Ouvidoria para realização de manifestações de satisfação ou insatisfação com o serviço público prestado.

§ 1º Os serviços públicos prestados de maneira presencial ou os serviços digitais que, por sua natureza, requisitos ou complexidade, disponham de portais ou aplicativos específicos, deverão estar referenciados na Carta de Serviço ao Usuário e no Sistema da Central de Atendimento 1746, de que tratam os incisos VI e VII deste artigo.

§ 2º Todos os órgãos da administração direta e entidades da administração indireta deverão dispor de Setor de Ouvidoria ou servidor designado para esta função, visando à atuação como segunda instância na articulação e interlocução entre o cidadão e a Administração Pública Municipal.

§ 3º As Ouvidorias dos órgãos da administração direta e entidades da administração indireta estão subordinadas ao Sistema Municipal de Ouvidoria, sob gestão da CVL por meio da Subsecretaria de Integração Governamental e Transparência - SUBIGT.

**Art. 6º** A gestão e coordenação, em nível central, do canal único de relacionamento com o cidadão - Sistema da Central de Atendimento 1746 - de que trata o inciso VII, do art. 5º, caberá à Secretaria Municipal da Casa Civil - CVL, por meio da CVL/SUBIGT.

**Art. 7º** O desenvolvimento do Eixo IX - Aperfeiçoamento Contínuo dos Serviços Prestados aos Usuários se dará de acordo com as diretrizes gerais e ações a seguir descritas como deveres de cada órgão ou entidade da Administração Municipal:

I - atuação integrada e sistêmica entre os órgãos da Prefeitura, visando à racionalização e melhoria da eficiência na prestação de informações e serviços aos cidadãos.

II - Implementação de ações que contribuam para a desburocratização e fortalecimento do princípio da boa-fé através da eliminação de formalidades e exigências cujo custo econômico ou social superem os riscos envolvidos ao cidadão na solicitação de prestação de serviço.

III - Aplicação de soluções tecnológicas que visem a simplificar processos e procedimentos e a facilitar o acesso à prestação de serviços públicos.

IV - Priorização de oferta de serviços públicos digitais, com tecnologia que garanta o acesso democrático à prestação de serviços públicos de maneira remota.

V - Atualização periódica e permanente das Cartas de Serviço ao Usuário, com a divulgação permanente nos sítios eletrônicos dos respectivos órgãos da Administração Pública Municipal.

VI - Avaliação periódica e regular do nível de satisfação do cidadão quanto aos serviços prestados, alimentando canal de escuta junto aos usuários dos serviços.

*Parágrafo único.* A CVL, por meio da CVL/SUBIGT, implantará estrutura de responsabilidades que viabilize a gestão pública estratégica eficiente da prestação dos serviços públicos, com utilização de indicadores para mensuração da qualidade do serviço prestado.

**Art. 8º** A manutenção do Eixo IX - Aperfeiçoamento Contínuo dos Serviços Prestados aos Usuários se dará a partir de:

I - monitoramento constante da qualidade, eficiência e efetividade da prestação de serviços públicos através do acompanhamento da evolução de indicadores de desempenho dos órgãos da administração pública municipal;

II - promoção de melhorias contínuas na qualidade da prestação de serviços públicos com base nas pesquisas de satisfação a que se referem os Incisos X e XI do art. 5º;

III - estabelecimento de metas de desempenho relacionadas à prestação de serviços públicos finalísticas, específicas, mensuráveis e relevantes aos órgãos responsáveis pela prestação de serviços públicos;

IV - atuação ativa da Ouvidoria como órgão estratégico na proposição de melhorias na qualidade dos serviços públicos prestados, atuando na elaboração de relatórios gerenciais que objetivam identificar potenciais melhorias processuais, fragilidades e recorrências nas manifestações de insatisfação e incorporem sugestões recebidas dos usuários de serviços públicos.

§ 1º É de inteira responsabilidade de cada órgão da administração pública municipal prezar pela qualidade dos serviços públicos prestados em sua área de competência.

§ 2º O monitoramento da qualidade da prestação de serviços públicos de que trata o inciso I deverá contemplar a coleta e tratamento de dados, pesquisa de satisfação junto aos usuários.

## **CAPÍTULO IV**

### **RESPONSABILIDADE REGULATÓRIA E PRAZOS**

**Art. 9º** Caberá à CVL, por meio da CVL/SUBIGT, a elaboração de normas gerais para desenvolvimento e manutenção do Aperfeiçoamento Contínuo dos Serviços Prestados aos Usuário, devendo apresentar o plano de ação ao Comitê Central de Integridade, no prazo de sessenta dias a contar da publicação deste Decreto.

*Parágrafo único.* Caberá aos demais Órgãos e Entidades da Administração Municipal cumprir as diretrizes propostas pela CVL, inclusive quanto às diretrizes de atuação, modelos, manuais e congêneres até o limite de suas alçadas, tendo como objetivo difundir em âmbito municipal as práticas do Aperfeiçoamento Contínuo dos Serviços Prestados aos Usuários elaboradas pela CVL/SUBIGT.

**Art. 10.** Fica instituída como regra de funcionamento atinente ao Eixo IX que todas as propostas de criação ou atualização das normas acerca do Aperfeiçoamento Contínuo dos Serviços Prestados aos Usuários deverão ser submetidas à CVL, por meio da CVL/SUBIGT.

**Art. 11.** Fica estabelecida como prazo final para implantação do Eixo IX - Aperfeiçoamento Contínuo dos Serviços Prestados aos Usuários a data prevista para conclusão da implantação dos Sistemas instituídos no Decreto Rio n.º 45.385, de 2018.

**Art. 12.** O Eixo IX - Aperfeiçoamento Contínuo dos Serviços Prestados aos Usuários deve funcionar de forma interligada, integrada e harmônica aos demais eixos temáticos instituídos pelo Decreto nº 45.385, de 2018, promovendo sinergia e possibilitando que seu conjunto alcance os objetivos propostos para o Sistema de Integridade Pública Responsável e Transparente - Integridade Carioca.

**Art. 13.** Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação.

Rio de Janeiro, 7 de dezembro de 2020; 456º ano da fundação da Cidade.

**MARCELO CRIVELLA**