

DECRETO Nº 48.011 DE 04 DE ABRIL DE 2022

DISPÕE SOBRE REGULAMENTAÇÃO DO FUNCIONAMENTO DO PORTAL INTEGRADO DE SERVIÇOS DIGITAIS DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO NO ÂMBITO DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA ESTADUAL E OUTRAS PROVIDÊNCIAS.

O GOVERNADOR DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO, no uso de

suas atribuições constitucionais e legais, tendo em vista o que consta do Processo nº SEI-150016/000381/2022,

CONSIDERANDO:

- que compete privativamente ao chefe do Poder Executivo a expedição de decretos e regulamentos destinados à fiel execução de leis,

especialmente à organização administrativa, conforme disposto no Art.

84, incisos IV, da Constituição da República e no art. 145, inciso IV,

da Constituição do Estado do Rio de Janeiro;

- os princípios, regras e instrumentos para o aumento da eficiência da administração pública, especialmente por meio da desburocratização,

da inovação, da transformação digital e da participação do cidadão

previstos pela Lei Federal nº 14.129, de 29 de março de 2021;

- as diretrizes a serem observadas pelo Estado do Rio de Janeiro,

com o intuito de implementar a Transformação Digital dos Serviços

Públicos estabelecidas pela Lei Estadual nº 9.128, de 11 de dezembro

de 2020.

D E C R E T A :

CAPÍTULO I

DAS DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

Art. 1º - O Portal Integrado de Serviços Digitais RJ observará as diretrizes e os objetivos dispostos neste Decreto, para o funcionamento,

planejamento e a execução dos projetos e dos processos relacionados à prestação de serviços públicos em prol da implementação do

Governo Digital no âmbito do Estado do Rio de Janeiro.

Art. 2º - Para os fins do disposto neste Decreto consideram-se:

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

II - agente público: 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 nas entidades mencionadas no inciso I deste artigo;

III - governo digital: adoção de soluções tecnológicas e utilização de dados disponíveis, visando à reconstrução de processos, otimização e transformação dos serviços públicos digitais, de modo a propiciar a desburocratização e melhoria da experiência de uso;

IV - serviço público: atividade administrativa ou de prestação direta ou indireta de bens ou serviços públicos à população, exercida por órgão ou por entidade da administração pública estadual ou seus delegados;

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

VI - tecnologia da informação e de comunicação: ativo estratégico que apoia processos de negócios institucionais, mediante a conjugação de recursos, de processos e de técnicas utilizados para obter, processar, armazenar, disseminar e fazer uso de informações;

VII - usuário: pessoa física ou jurídica, de direito público ou privado, que se beneficia ou utiliza, efetiva ou potencialmente, de serviço público estadual disponibilizado.

CAPÍTULO II

DO FUNCIONAMENTO DO PORTAL INTEGRADO DE SERVIÇOS DIGITAIS RJ

Art. 3º - O Portal Integrado de Serviços Digitais RJ almeja a aproximação entre o Estado e o usuário, com a implementação de um

ambiente digital de atendimento, simplificado e eficaz por meio, inclusive, da introdução de novas tecnologias, bem como, fomentando a integração dos canais digitais existentes no âmbito da administração pública estadual em prol da transparência, eficiência e desburocratização.

§1º - O Portal Integrado de Serviços Digitais RJ será mantido pelo Centro de Tecnologia de Comunicação e Informação do Estado do Rio de Janeiro - PRODERJ, com a integração de informações e serviços prestados pelos órgãos e entidades da administração pública estadual.

Art. 4º - O Portal Integrado de Serviços Digitais RJ observará os seguintes objetivos:

- I - melhoria da experiência do usuário;
- II - simplificação e desburocratização;
- III - padronização e digitalização dos serviços públicos;
- IV - integração e compartilhamento de informações;
- V - adoção de linguagem simples.

Art. 5º - O Portal Integrado de Serviços Digitais RJ, ao disponibilizar os serviços ao usuário, disporá, em observância à Lei Estadual nº 9.128 de 11 de dezembro de 2020, das seguintes funcionalidades:

- I - identificação do serviço público e descrição de suas principais etapas;
- II - solicitação digital do serviço;
- III - agendamento digital, quando couber;
- IV - acompanhamento das solicitações por etapas;
- V - peticionamento digital;
- VI - avaliação continuada de satisfação dos usuários em relação aos serviços públicos prestados;
- VII - identificação do perfil do usuário visando uma experiência personalizada.

Art. 6º Os novos serviços públicos digitais dos órgãos e entidades da administração pública estadual ou suas eventuais atualizações, mediante páginas web, aplicativos móveis, entre outros canais, deverão

ser integrados e disponibilizados, simultaneamente, no Portal Integrado de Serviços Digitais RJ e em seus canais digitais institucionais

próprios.

Parágrafo Único - A integração de novos serviços públicos digitais,

ou suas atualizações, no Portal Integrado de Serviços Digitais RJ observará o Modelo de Padronização de Integração dos Serviços Digitais, a ser instituído pelo PRODERJ, no prazo de 90 dias a contar da

publicação deste Decreto.

CAPÍTULO III

DOS DIREITOS E DOS DEVERES DO USUÁRIO

Art. 7º - São direitos do usuário:

I - participação na avaliação dos serviços públicos digitais;

II - obtenção e utilização dos serviços públicos digitais com liberdade

de escolha entre os meios oferecidos e sem discriminação;

III - acesso e obtenção de informações relativas à sua pessoa constantes de registros ou bancos de dados, observado o disposto no inciso X do "caput" do art. 5º da Constituição Federal e na Lei Federal

nº 12.527, de 18 de novembro de 2011;

IV - proteção de suas informações pessoais, nos termos da Lei nº

12.527, de 18 de novembro de 2011.

Art. 8º - São deveres do usuário:

I - utilizar adequadamente os serviços públicos digitais, procedendo

com urbanidade e boa-fé;

II - fornecer informações pertinentes ao serviço público digital prestado

quando solicitadas;

III - colaborar para a adequada prestação do serviço público digital.

CAPÍTULO IV

DA INTEGRAÇÃO DA CARTA DE SERVIÇOS AO

USUÁRIO AO PORTAL

Art. 9º - A Carta de Serviços ao Usuário tem por objetivo informar os serviços públicos prestados pelo órgão ou pela entidade da administração pública estadual, as formas de acesso a esses serviços públicos, os compromissos e os padrões de qualidade do atendimento ao público.

§ 1º - 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, nos moldes do Decreto Estadual nº 46.745 de 22 de agosto de 2019.

Art. 10 - Os órgãos e as entidades da administração pública estadual serão responsáveis pela publicação e atualização do conteúdo das Cartas de Serviços ao Usuário a serem veiculadas no Portal Integrado de Serviços Digitais RJ no momento do lançamento e da atualização dos respectivos serviços públicos digitais.

§ 1º - Ao PRODERJ caberá disponibilizar aos órgãos e as entidades da administração pública estadual o acesso à ferramenta de publicação e atualização do conteúdo das Cartas de Serviços ao Usuário a serem veiculadas no Portal Integrado de Serviços Digitais RJ.

§ 2º - Competirá a cada órgão ou entidade da administração pública estadual designar, formalmente ao PRODERJ, um responsável pela administração das informações constantes na Carta de Serviço ao Usuário no ambiente do Portal Integrado de Serviços Digitais RJ.

§ 3º - Competirá a cada órgão ou entidade da administração pública estadual, por meio do administrador previsto no §2º deste artigo, adotar providências cabíveis para a publicação ou atualização da Carta de Serviço ao Usuário, simultaneamente, no Portal Integrado de Serviços Digitais RJ e em seu Portal institucional.

Art. 11 - A Carta de Serviços ao Usuário, a forma de acesso e as orientações de uso serão divulgados e disponibilizados aos usuários

dos serviços públicos:

I - nos locais de atendimento;

II- nos portais institucionais dos órgãos e entidades da administração pública estadual;

III - no Portal Integrado de Serviços Digitais RJ, disponível no sítio

w w w . r j . g o v . b r .

CAPÍTULO V

DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 12 - O Portal Integrado de Serviços Digitais RJ utiliza soluções

providas pela “Plataforma gov.br” a partir da adesão pelo Governo do

Estado do Rio de Janeiro à Rede Nacional de Governo Digital - Rede

gov.br, cuja finalidade é promover a colaboração, o intercâmbio, a articulação e a criação de iniciativas inovadoras relacionadas à temática

de Governo Digital no setor público, nos moldes previstos na Portaria

nº 23, de 4 de abril de 2019, publicada na esfera federal.

Parágrafo Único -Os órgãos e entidades da administração pública estadual cujos serviços estiverem integrados ao Portal de Serviços Digitais RJ poderão usufruir das soluções providas pela “Plataforma

g o v . b r ” disponibilizadas no respectivo Portal.

Art. 13 - O Portal Integrado de Serviços Digitais RJ adotará uma política de privacidade, assim como um termo e condições gerais de

uso, em observância às diretrizes protetivas dos dados pessoais previstas na Lei Federal nº 13.709 de 14 de agosto de 2018.

Art. 14 - O descumprimento do disposto neste Decreto por qualquer

agente público no exercício da função ou terceiro poderá ensejar denúncia, que deverá ser encaminhada à Secretaria de Estado da Casa

Civil, para a averiguação e as demais providências, caso necessário.

Art. 15 - Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação.

Rio de Janeiro, 04 de abril de 2022

CLÁUDIO CASTRO

Governador

Id: 2384486