



Poder Executivo

ATOS E DESPACHOS DO GOVERNADOR

DECRETO N° 95.980, DE 13 DE MARÇO DE 2024.

REGULAMENTA A LEI FEDERAL N° 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, E A LEI ESTADUAL N° 8.039, DE 6 DE SETEMBRO DE 2018, QUE INSTITUI O CÓDIGO DE PROTEÇÃO E DEFESA DOS USUÁRIOS DE SERVIÇOS PÚBLICOS NO ESTADO DE ALAGOAS, DISPÕE SOBRE A PROTEÇÃO E DEFESA DO USUÁRIO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS PRESTADOS PELA ADMINISTRAÇÃO DIRETA E INDIRETA E OS DELEGADOS PELO ESTADO DE ALAGOAS.

O GOVERNADOR DO ESTADO DE ALAGOAS, no uso das atribuições que lhe confere o inciso IV e VI do art. 107 da Constituição Estadual, e o que mais consta do Processo Administrativo n° 01101.00003348/2018,

DECRETA:

CAPÍTULO I DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1° Este Decreto normatiza, no âmbito do Poder Executivo Estadual, a Lei Federal n° 13.460, de 26 de junho de 2017, e a Lei Estadual n° 8.039, de 6 de setembro de 2018, que dispõe sobre participação, proteção e defesa do usuário dos serviços públicos da Administração Pública Estadual.

§ 1° Sujeitam-se ao disposto nesta norma os Órgãos da Administração Direta, as Autarquias, as Fundações Públicas, Empresas Públicas e Sociedade de Economia Mista, controladas direta ou indiretamente pelo Estado de Alagoas e as demais entidades e empresas prestadoras de serviços públicos.

§ 2° Os Órgãos e as Entidades da Administração Pública assegurarão ao usuário de serviços públicos o direito à participação na Administração Pública Direta e Indireta, bem como a existência de mecanismos efetivos e ágeis de proteção e defesa dos direitos de que trata a Lei Federal n° 13.460, de 2017, e a Lei Estadual n° 8.039, de 2018.

Art. 2° 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 - 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;

VII - Reclamação: demonstração de insatisfação relativa à política ou serviço público;

VIII - Denúncia: comunicação de prática de ato ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes;

IX - Elogio: demonstração, reconhecimento ou satisfação sobre a política ou o serviço público oferecido ou atendimento recebido;

X - Sugestão: proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços públicos;

XI - Solicitação: requerimento de adoção de providência por parte da Administração;

XII - Identificação: qualquer elemento de informação que permita a individualização de pessoa física ou jurídica;

XIII - Decisão Administrativa Final: ato administrativo no qual o órgão ou entidade se manifesta acerca da procedência ou improcedência da matéria, apresentando solução ou comunicando da sua impossibilidade;

XIV - Serviços Públicos: atividades exercidas pela Administração Pública Direta, Indireta e Fundacional ou por particular, mediante concessão, permissão, autorização ou qualquer outra forma de delegação por ato administrativo, contrato ou convênio; e

XV - Política Pública: conjunto de programas, ações e atividades desenvolvidas pelo Estado direta ou indiretamente, com a participação de entes públicos ou privados, que visam assegurar determinado direito de cidadania, de forma difusa ou para determinado segmento social, cultural, étnico ou econômico.

CAPÍTULO II DA CATALOGAÇÃO E DISPONIBILIZAÇÃO DAS INFORMAÇÕES SOBRE SERVIÇOS - CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO E QUADRO GERAL DE SERVIÇOS PÚBLICOS

Art. 3° Os órgãos e entidades abrangidos por este Decreto devem disponibilizar a Carta de Serviços ao Usuário em seu sítio eletrônico.

§ 1° A Carta de Serviços ao Usuário tem por objetivo informar 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.

§ 2° A Carta de Serviços ao Usuário deverá trazer informações claras e precisas em relação a cada um dos serviços prestados, apresentando, no mínimo, informações relacionadas a:

I - serviços 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; e

V - formas e locais de prestação do serviço.

§ 3° Além das informações descritas no § 2° deste artigo, a Carta de Serviços ao Usuário deverá detalhar os compromissos e padrões de qualidade do atendimento relativos, no mínimo, aos seguintes aspectos:

I - prioridades de atendimento;

II - previsão de tempo de espera para atendimento;

III - mecanismos de comunicação com os usuários;

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

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

§ 4º A Carta de Serviços ao Usuário será objeto de atualização periódica e de permanente divulgação, objetivando a disseminação tempestiva das informações sobre serviços públicos para a população.

§ 5º A padronização das informações disponibilizadas nos §§ 2º e 3º deste artigo serão especificadas mediante norma complementar da Controladoria Geral do Estado - CGE em conjunto com a Secretaria de Estado do Planejamento, Gestão e Patrimônio - SEPLAG.

Art. 4º O Quadro Geral de Serviços Públicos do Governo do Estado de Alagoas é constituído pela consolidação dos conteúdos de todas as Cartas de Serviços ao Usuário dos Órgãos e Entidades da Administração Pública Estadual, em atendimento ao art. 3º da Lei Federal 13.460, de 2017.

Art. 5º A CGE funcionará como órgão central de monitoramento das informações da Carta de Serviços ao Usuário dos Órgãos e Entidades do Poder Executivo Estadual.

§ 1º Os Órgãos e Entidades do Poder Público Estadual serão responsáveis pelas informações das suas respectivas Cartas de Serviço ao Usuário, assim como, pela atualização e procedência das informações e serviços disponibilizados de acordo com a sua área de competência.

§ 2º Os órgãos e entidades deverão indicar, mediante portaria do seu titular/dirigente, servidor (es) responsável (is) pelo cadastramento e atualização das informações das suas respectivas Cartas de Serviço ao Usuário.

§ 3º A CGE indicará, mediante portaria do seu titular/dirigente, servidor (es) responsável (eis) pela homologação das informações da Carta de Serviços ao Usuário dos Órgãos e Entidades do Poder Executivo Estadual.

CAPÍTULO III

DA PLATAFORMA ELETRÔNICA DE SERVIÇOS PÚBLICOS

Art. 6º A Administração Pública Estadual disponibilizará e manterá uma plataforma eletrônica de serviços públicos que consolida e disponibiliza as informações contidas no Quadro Geral de Serviços Públicos e respectivas Cartas de Serviços ao Usuário de todos os Órgãos e Entidades do Poder Executivo Estadual.

§ 1º A plataforma eletrônica de serviços públicos disponibilizará informações sobre:

I - serviços públicos presenciais, semipresenciais e eletrônicos catalogados pelos órgãos e entidades em suas Cartas de Serviços ao Usuário;

II - unidades de atendimento dos órgãos e entidades que ofertam serviços à sociedade; e

III - Centrais de Atendimento ao Cidadão.

§ 2º O Poder Executivo Estadual poderá disponibilizar na plataforma informações sobre serviços de interesse público, prestados à sociedade, oferecidos por outras instituições e empresas que não façam parte da sua estrutura organizacional.

Art. 7º Para o bom funcionamento da plataforma eletrônica de serviços públicos, os Órgãos e Entidades do Poder Público Estadual deverão:

I - adotar procedimentos e metodologias com vistas a promover a gestão integrada das informações de interesse coletivo ou geral, preferencialmente, as que forem de interesse dos usuários dos serviços públicos;

II - promover ações de forma continuada voltadas ao aprimoramento dos serviços destinados aos usuários dos serviços públicos;

III - evitar duplicidade de ações e desperdício de recursos no atendimento à sociedade, principalmente, com a solicitação de informações e documentos já requisitados anteriormente de modo a garantir o adequado grau de certeza, segurança e respeito aos direitos dos usuários dos serviços públicos;

IV - promover a integração da informação e a otimização dos processos de atendimento aos usuários dos serviços públicos, visando à eficiência na prestação dos serviços, utilizando soluções tecnológicas, objetivando o compartilhamento e a racionalização de métodos e procedimentos de controle;

V - primar pela implantação de instrumentos inovadores e simples, por meio do uso de soluções tecnológicas, buscando a agilidade e segurança das informações, bem como o respeito aos usuários dos serviços públicos;

VI - priorizar a prestação e conclusão de serviços por meios eletrônicos, à automação de atividades, visando eliminar ou reduzir a utilização de papel, assinaturas, manuais e carimbos; e

VII - utilizar linguagem simples e compreensível na divulgação e prestação de serviços e na documentação de processos e procedimentos, evitando o uso de siglas, jargões e estrangeirismos.

§ 1º Nos casos em que for necessário utilizar denominações técnicas, os respectivos significados deverão ser explicitados em linguagem simples e compreensível à população em geral.

§ 2º Os serviços prestados pelo Poder Público Estadual deverão possuir seus processos planejados com vistas à simplicidade, praticidade, facilidade e objetividade.

Art. 8º Compete à SEPLAG a coordenação da plataforma eletrônica de serviços públicos.

Parágrafo único. Outros Órgãos e Entidades do Poder Executivo Estadual poderão ser envolvidos nas atividades de coordenação da plataforma eletrônica de serviços públicos mediante ato conjunto do titular da SEPLAG e do (s) respectivo (s) órgão (s) ou entidade (s) mediante demandas de governança e gestão identificadas ao longo do ciclo de vida da plataforma eletrônica.

Art. 9º Os Órgãos e Entidades do Poder Executivo Estadual deverão alimentar a plataforma eletrônica de serviços públicos com as informações das suas respectivas Cartas de Serviço ao Usuário, sendo responsáveis pela atualização e procedência das informações e serviços disponibilizados de acordo com a sua área de competência, observando que:

I - os dados e informações divulgados na plataforma eletrônica de serviços públicos deverão ser atualizados sistematicamente, à medida que os serviços comecem a ser prestados ou sofram alteração em sua forma de prestação;

II - o servidor responsável pelo cadastramento e atualização das informações das suas respectivas Cartas de Serviço ao Usuário, indicado no § 2º do art. 5º deste Decreto, será responsável por cadastrar, atualizar e validar as informações e serviços publicados na plataforma eletrônica de serviços públicos;

III - os novos serviços que vierem a ser ofertados pelos órgãos e entidades deverão estar catalogados na plataforma eletrônica de serviços públicos em até 15 (quinze) dias após a sua disponibilização para a sociedade;

IV - no caso da disponibilização de serviços e informações conforme o art. 6º deste Decreto, compete à SEPLAG conferir a sua confiabilidade e atualização e, em casos de não disponibilização de novas informações por parte daqueles entes, promover a retirada dos serviços ou informações da plataforma, bem como eliminar possíveis inconsistências e desatualizações; e

V - compete à SEPLAG disponibilizar ferramenta tecnológica que permita a atualização on-line dos dados e informações na plataforma eletrônica de serviços públicos.

§ 1º Serão implementados mecanismos de gerenciamento, monitoramento e avaliação da oferta das informações disponibilizadas na plataforma eletrônica de serviços públicos, visando à melhoria contínua da oferta de dados e informações sobre serviços públicos.

§ 2º Compete à SEPLAG, unidade gestora das Centrais de Atendimento ao Cidadão, disponibilizar, na plataforma eletrônica de serviços públicos, as informações pertinentes aos serviços prestados nas respectivas Centrais de Atendimento por instituições e empresas que não compõem a estrutura do Poder Executivo Estadual.

CAPÍTULO IV

DA DIVULGAÇÃO E DISSEMINAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

Art. 10. As informações constantes na plataforma eletrônica de serviços públicos serão apresentadas com a utilização de recursos de navegação que possibilitem a compreensão intuitiva das informações ofertadas a qualquer usuário, independentemente de senhas ou conhecimentos específicos de informática.

Art. 11. Os Órgãos e Entidades do Poder Executivo Estadual desenvolverão atividades sistemáticas voltadas à divulgação e disseminação dos seus respectivos serviços e unidades de atendimento, respeitando as diretrizes estabelecidas pela Secretaria de Estado da Comunicação - SECOM.

§ 1º Os novos serviços e unidades de atendimento disponibilizados na plataforma eletrônica de serviços públicos deverão ser amplamente divulgados pelo órgão ou entidade que disponibilizou as respectivas



PODER EXECUTIVO

GOVERNADOR DO ESTADO DE ALAGOAS
PAULO SURUAGY DO AMARAL DANTAS

VICE-GOVERNADOR DO ESTADO DE ALAGOAS
RONALDO AUGUSTO LESSA SANTOS

SECRETÁRIO-CHEFE DO GABINETE CIVIL
FELIPE DE CARVALHO CORDEIRO

PROCURADORA-GERAL DO ESTADO DE ALAGOAS
SAMYA SURUAGY DO AMARAL BARROS PACHECO

CONTROLADORA-GERAL DO ESTADO DE ALAGOAS
ADRIANA ANDRADE ARAÚJO

SECRETÁRIA DE ESTADO DA AGRICULTURA E PECUÁRIA
CARLA DANTAS LIMA E SILVA

SECRETÁRIA DE ESTADO DA ASSISTÊNCIA E DESENVOLVIMENTO SOCIAL
KÁTIA BORN RIBEIRO

SECRETÁRIO DE ESTADO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO DE ALAGOAS
SÍLVIO ROMERO BULHÕES AZEVEDO

SECRETÁRIO DE ESTADO DA COMUNICAÇÃO
JOALDO REIDE BARROS CAVALCANTE

SECRETÁRIA DE ESTADO DA CULTURA E ECONOMIA CRIATIVA
MELLINA TORRES FREITAS

SECRETÁRIA DE ESTADO DA EDUCAÇÃO
ROSEANE FERREIRA VASCONCELOS

SECRETÁRIA DE ESTADO DO ESPORTE, LAZER E JUVENTUDE
LYDIA POLLYANA GOMES DE OLIVEIRA CASTELA

SECRETÁRIA DE ESTADO DA PRIMEIRA INFÂNCIA
PAULA CINTRA DANTAS

SECRETÁRIA DE ESTADO DA FAZENDA
RENATA DOS SANTOS

SECRETÁRIO DE ESTADO DE GOVERNO
VITOR HUGO PEREIRA DA SILVA

SECRETÁRIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO, INDÚSTRIA, COMÉRCIO E SERVIÇOS
MARIA ALICE LIMA BELTRÃO SIQUEIRA MELIANDE

SECRETÁRIO DE ESTADO DA INFRAESTRUTURA
RUI SOARES PALMEIRA

SECRETÁRIO DE ESTADO DO MEIO AMBIENTE E RECURSOS HÍDRICOS
GINO CÉSAR MENESES PAIVA

SECRETÁRIA DE ESTADO DA MULHER E DIREITOS HUMANOS
MARIA JOSÉ DA SILVA

SECRETÁRIA DE ESTADO DA CIDADANIA E DA PESSOA COM DEFICIÊNCIA
ALINE RODRIGUES DOS SANTOS

SECRETÁRIO DE ESTADO DO PLANEJAMENTO, GESTÃO E PATRIMÔNIO
GABRIEL ALBINO PONCIANO NEPOMUCENO

SECRETÁRIO DE ESTADO DE PREVENÇÃO À VIOLÊNCIA
LUIZ ANDRÉ MOITA ARAÚJO - Respondendo interinamente

SECRETÁRIO DE ESTADO DE RESSOCIALIZAÇÃO E INCLUSÃO SOCIAL
DIOGO ZEFERINO DO CARMO TEIXEIRA

SECRETÁRIO DE ESTADO DA SAÚDE
GUSTAVO PONTES DE MIRANDA OLIVEIRA

SECRETÁRIO DE ESTADO DE SEGURANÇA PÚBLICA
FLÁVIO SARAIVA DA SILVA

SECRETÁRIO DE ESTADO DO TRABALHO E EMPREGO E QUALIFICAÇÃO
ARTHUR JESSÉ MENDONÇA DE ALBUQUERQUE

SECRETÁRIO DE ESTADO DO TRANSPORTE E DESENVOLVIMENTO URBANO
MOSART DA SILVA AMARAL

SECRETÁRIA DE ESTADO DO TURISMO
BÁRBARA FAUSTINO BRAGA

SECRETÁRIA DE ESTADO DA GOVERNANÇA CORPORATIVA
IASNAIA POLIANA LEMOS SANTANA

SECRETÁRIA DE ESTADO DE RELAÇÕES FEDERATIVAS E INTERNACIONAIS
CAROLINE LAURENTINO DE ALMEIDA BALBINO

POLÍCIA CIENTÍFICA DO ESTADO DE ALAGOAS
MANOEL MESSIAS MOREIRA MELO FILHO - Perito Geral

POLÍCIA CIVIL DO ESTADO DE ALAGOAS
GUSTAVO XAVIER DO NASCIMENTO - Delegado Geral

COMANDANTE DA POLÍCIA MILITAR DE ALAGOAS
PAULO AMORIM FEITOSA FILHO - Cel PM

COMANDANTE DO CORPO DE BOMBEIROS MILITAR DO ESTADO DE ALAGOAS
SÉRGIO ANDRÉ SILVA VERÇOSA - Cel BM

ÍNDICE

PODER EXECUTIVO

Atos e despachos do governador.....	01
Gabinete Civil.....	11
Procuradoria Geral do Estado (PGE).....	13
Conselho Estadual do Idoso	21
Secretaria de Estado da Cultura e Economia Criativa (SECULT).....	30
Secretaria de Estado da Educação (SEDUC).....	31
Conselho Estadual de Educação.....	34
Secretaria de Estado da Fazenda (SEFAZ).....	36
Secretaria de Estado da Infraestrutura (SEINFRA).....	40
Secretaria de Estado da Saúde (SESAU).....	40
Secretaria de Estado da Segurança Pública (SSP).....	47
Secretaria de Estado de Assistência e Desenvolvimento Social (SEADES).....	47
Secretaria de Estado de Relações Federativas e Internacionais (SERFI)	47
Secretaria de Estado de Governo (SEGOV).....	48
Secretaria de Estado de Planejamento, Gestão e Patrimônio (SEPLAG).....	48
Secretaria de Estado de Prevenção à Violência (SEPREV).....	50
Secretaria de Estado de Ressocialização e Inclusão Social (SERIS).....	50
Secretaria de Estado do Desenvolvimento, Indústria, Comércio e Serviços (SEDICS)	51
Secretaria de Estado do Transporte e Desenvolvimento Urbano (SETRAND).....	51
Secretaria de Estado do Turismo (SETUR).....	53
Polícia Civil do Estado de Alagoas (PCAL).....	53
Polícia Militar do Estado de Alagoas (PMAL).....	54
ADMINISTRAÇÃO INDIRETA	55
Eventos Funcionais	62
Prefeituras do Interior	94
PARTICULARES	95



Maurício Cavalcante Bugarim
Diretor-presidente

Sidney Bueno dos Santos
Diretor Administrativo Financeiro

José Otílio Damas dos Santos
Diretor comercial e Industrial

www.imprensaoficialal.com.br

Av. Fernandes Lima, s/n, Km 7, Gruta de Lourdes - Maceió / AL - CEP: 57080-000
Tel.: (82) 3315.8334 / 3315.8335

Preço

Pagamento à vista por cm² R\$ 11,53
Para faturamento por cm² R\$ 12,70

Publicações para particulares

Os textos devem ser digitados em Word (normal), fonte Times New Roman, tamanho 8, largura 9,3 cm e encaminhados para o e-mail materias.imprensaoficialal@gmail.com, no horário das 08h às 14h.

Reclamações sobre matérias publicadas deverão ser feitas no prazo máximo de 10 dias.

informações.

§ 2º Os órgãos e entidades desenvolverão atividades sistemáticas para aumentar a divulgação dos respectivos serviços, ampliando o seu uso e o respectivo alcance da oferta de serviços do Poder Executivo Estadual junto à sociedade.

CAPÍTULO V DAS OUVIDORIAS

Seção I

Das Competências e Organização

Art. 12. As ouvidorias poderão se organizar em forma de sistemas ou redes, com a finalidade de:

I - articular as atividades das ouvidorias públicas;

II - garantir:

- a) o controle social dos usuários sobre a prestação de serviços públicos;
- b) o acesso do usuário de serviços públicos aos instrumentos de participação na gestão e defesa dos seus direitos; e
- c) a efetiva interlocução entre usuário de serviços públicos e os Órgãos e Entidades da Administração Pública.

Art. 13. A função de ouvidor será exercida por servidores ou empregados públicos, que possuam nível de escolaridade superior.

Parágrafo único. As atribuições de ouvidor deverão ser exercidas por servidor que esteja, preferencialmente, vinculado diretamente à autoridade máxima dos órgãos e entidades a que se refere o § 1º do art. 1º deste Decreto.

Art. 14. Compete às ouvidorias:

I - promover e atuar diretamente na defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos, nos termos da Lei Federal nº 13.460, de 2017, e a Lei Estadual nº 8.039, de 2018;

II - atender e orientar os usuários quanto ao registro de manifestações junto às ouvidorias;

III - receber, analisar e responder às manifestações a elas encaminhadas por usuários ou reencaminhadas por outras ouvidorias;

IV - processar, periodicamente, informações obtidas por meio das manifestações recebidas e das pesquisas de satisfação realizadas com a finalidade de subsidiar o monitoramento e a avaliação dos serviços prestados, em especial para o cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento da Carta de Serviços ao Usuário, de que trata o art. 3º deste Decreto;

V - exercer a articulação permanente com outras instâncias e mecanismos de participação e controle social;

VI - produzir e analisar dados e informações sobre as atividades de ouvidoria realizadas, bem como propor a adoção de medidas para a correção e a prevenção de falhas e omissões na prestação de serviços públicos;

VII - atuar em conjunto com os demais canais de comunicação com o usuário de serviços públicos, orientando-os acerca do tratamento das manifestações recebidas; e

VIII - exercer ações de mediação e conciliação, bem como outras ações para a solução pacífica de conflitos entre usuários de serviços e órgãos e entidades referidas no § 1º do art. 1º deste Decreto, com a finalidade de ampliar a resolutividade das manifestações recebidas e melhorar a efetividade na prestação de serviços públicos.

§ 1º As ouvidorias deverão elaborar, no mínimo, semestralmente, relatório de gestão, que deverá consolidar as informações mencionadas no inciso IV deste artigo e, com base nelas, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos, devendo encaminhá-lo à respectiva autoridade máxima do órgão/entidade que, após validação, deverá ser disponibilizado integralmente no sítio oficial do respectivo órgão ou entidade.

§ 2º As ouvidorias deverão disponibilizar, no seu respectivo sítio oficial, em seção específica, acesso à ferramenta eletrônica que possibilite elaborar relatório estatístico referente ao disposto no inciso III deste artigo, conforme modelo e padrão estabelecidos pelo órgão central de monitoramento da rede de ouvidorias.

Seção II

Da Rede de Ouvidorias do Poder Executivo Estadual

Art. 15. A Rede de Ouvidorias do Poder Executivo Estadual, constituída pelas unidades de ouvidorias da Administração Pública Direta e Indireta, é coordenada pela CGE e possui as seguintes competências:

I - promover ampliação dos meios de relacionamento entre a sociedade e a Administração Pública Estadual;

II - promover o fortalecimento da cidadania;

III - estabelecer mecanismos de participação da sociedade na melhoria constante do serviço público;

IV - articular as ações das ouvidorias dos diversos Órgãos e Entidades da Administração Pública Direta e Indireta numa política integrada e de permanente aperfeiçoamento de suas atividades;

V - propor soluções para as questões apresentadas e oferecer informações gerenciais e recomendações às autoridades competentes, objetivando o aprimoramento da prestação dos serviços públicos;

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

VII - ampliar e manter canais de comunicação entre a Administração Pública e a sociedade civil, expandindo a capacidade do cidadão de participar da fiscalização e avaliação das ações do Poder Executivo Estadual;

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

IX - articular-se, fortalecendo os canais de comunicação com os diversos Órgãos ou Entidades da Administração Pública Estadual;

X - identificar e interpretar o grau de satisfação do cidadão com a prestação dos serviços públicos; e

XI - promover, articular e apoiar outras ações para difusão e divulgação de práticas de cidadania.

Seção III

Da Coordenação da Rede de Ouvidorias

Art. 16. Compete à Controladoria Geral do Estado, observadas as competências dos demais órgãos e entidades, as seguintes atribuições:

I - funcionar como órgão central de monitoramento da Rede de Ouvidorias no âmbito do Poder Executivo Estadual;

II - formular e expedir atos normativos, diretrizes e orientações relativas ao correto exercício das competências e atribuições definidas no Capítulo V deste Decreto;

III - monitorar a atuação das unidades de ouvidoria no âmbito do Poder Executivo Estadual, por meio de sistema integrado para recebimento das manifestações;

IV - promover capacitação e treinamento dos agentes públicos em políticas relacionadas às atividades de ouvidoria e, no que couber, em assuntos relacionados a defesa do usuário de serviços públicos;

V - definir formulários a serem utilizados pelas unidades de ouvidoria para recebimento de manifestações;

VI - instituir metodologias padrão para medição do nível de satisfação dos cidadãos usuários de serviços públicos;

VII - manter base de dados com todas as manifestações recebidas pelas unidades de ouvidoria;

VIII - consolidar as informações disponibilizadas pelas unidades de ouvidoria e divulgar estatísticas, inclusive aquelas indicativas do nível de satisfação com os serviços públicos prestados, propondo a adoção de medidas para a correção ou prevenção de falhas e omissões na prestação de serviços públicos; e

IX - monitorar a aplicação deste Decreto, especialmente, quanto ao cumprimento dos prazos e procedimentos.

Art. 17. A representação do Órgão ou Entidade do Poder Executivo Estadual na Rede de Ouvidorias será exercida por meio do Ouvidor designado mediante ato publicado no Diário Oficial do Estado de Alagoas - DOE/AL ou de servidor que exerça as atribuições de Ouvidor.

Art. 18. Cada Órgão ou Entidade do Poder Executivo Estadual será responsável pelos meios administrativos e financeiros necessários ao desenvolvimento das atividades da Rede de Ouvidorias do Poder

Executivo Estadual no seu respectivo âmbito, seguindo as orientações e padrões definidos pela CGE, representada na Rede pela Superintendência de Ouvidoria e Transparência.

Art. 19. Os Órgãos e Entidades do Poder Executivo Estadual componentes da Rede de Ouvidorias reunir-se-ão sempre que convocados pela CGE, representada na Rede pela Superintendência de Ouvidoria e Transparência.

Art. 20. Os Órgãos e Entidades do Poder Executivo Estadual componentes da Rede de Ouvidorias deverão utilizar, obrigatoriamente, o sistema informatizado oficial, determinado pela CGE, consistente em sítio eletrônico que permite o registro, o encaminhamento, o tratamento e o atendimento das manifestações dos usuários de serviços públicos.

CAPÍTULO VI

DO RECEBIMENTO, ANÁLISE E RESPOSTA DAS MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS DE SERVIÇOS PÚBLICOS

Seção I

Das Regras Gerais para Recebimento e Tratamento de Manifestações

Art. 21. As ouvidorias deverão receber, analisar e responder as manifestações dos usuários de serviços públicos em linguagem simples, clara, concisa e objetiva, bem como esclarecer com precisão sobre as medidas adotadas.

§ 1º Em nenhuma hipótese será recusado o recebimento de manifestações formuladas nos termos deste Decreto, sob pena de responsabilidade do agente público.

§ 2º Quando solicitado acesso à manifestação que contenha informação pessoal, o usuário deverá comparecer presencialmente munido de documentação que o identifique e, não sendo o usuário o titular das informações pessoais, deverá apresentar consentimento expresso da pessoa a que elas se refiram, por meio de procuração.

§ 3º O acesso à informação pessoal por terceiros, habilitado nos termos do § 2º deste artigo, será condicionado à assinatura de um termo de responsabilidade, que disporá sobre a finalidade e a destinação que fundamentaram sua autorização e sobre as obrigações a que se submeterá o requerente.

§ 4º É vedado às ouvidorias impor ao usuário qualquer exigência relativa à motivação da manifestação.

§ 5º É vedada a cobrança de qualquer valor aos usuários referentes aos procedimentos de ouvidoria, ressalvados os custos de reprodução de documentos, mídias digitais, postagem e correlatos.

Art. 22. As manifestações serão registradas, preferencialmente, em meio eletrônico, por meio do sistema informatizado.

§ 1º Os órgãos e entidades só poderão manter sistemas próprios de recebimento e tratamento de manifestações, desde que condicionados a autorização prévia da CGE e a alimentação concomitante do sistema eletrônico de ouvidoria do Poder Executivo Estadual.

§ 2º As ouvidorias assegurarão que o acesso ao sistema de que trata o caput deste artigo esteja disponível na página principal de seus sites governamentais.

§ 3º Sempre que recebidas em meio físico, os órgãos e entidades deverão digitalizar a manifestação e promover a sua inserção imediata no sistema a que se refere o caput deste artigo.

§ 4º As manifestações recebidas pelas ouvidorias por telefone ou presencialmente deverão ser cadastradas no sistema de que trata o caput deste artigo.

Art. 23. As ouvidorias deverão elaborar e apresentar resposta conclusiva às manifestações recebidas no prazo de até 30 (trinta) dias contados do recebimento da manifestação, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.

§ 1º Recebida a manifestação, as ouvidorias deverão realizar análise prévia e, caso necessário, encaminhá-la às áreas responsáveis para providências.

§ 2º Sempre que as informações apresentadas pelo usuário forem insuficientes para a análise da manifestação, as ouvidorias deverão solicitar ao usuário pedido de complementação de informações, que deverá ser respondido em até 20 (vinte) dias, sob pena de arquivamento sem produção de resposta conclusiva.

§ 3º O pedido de complementação de informações suspende uma única

vez o prazo previsto no caput deste artigo, que passará a contar novamente a partir da resposta do usuário.

§ 4º As ouvidorias poderão solicitar informações às áreas responsáveis pela tomada de providências, as quais deverão responder dentro do prazo de até 20 (vinte) dias, contados do envio ao setor, órgão ou entidade, prorrogáveis por igual período mediante justificativa expressa, sem prejuízo de norma que estabeleça prazo inferior.

§ 5º Recebida a manifestação, as ouvidorias poderão indicar, caso tenha conhecimento, o órgão ou entidade responsável pela prestação do serviço ou política pública objeto da manifestação.

§ 6º Na hipótese do § 5º deste artigo, o órgão ou entidade que receber a manifestação poderá remetê-la ao órgão ou entidade responsável pela prestação da política ou serviço público, cientificando o interessado da remessa de sua manifestação.

§ 7º A remessa da manifestação prevista no parágrafo anterior interrompe o prazo previsto no caput deste artigo, que se reinicia a partir da data do envio da manifestação pelo órgão ou entidade responsável pela prestação da política ou serviço público ou do primeiro dia útil seguinte à remessa, o que ocorrer primeiro.

Art. 24. As ouvidorias assegurarão ao usuário a proteção de sua identidade e demais atributos de identificação, nos termos do art. 31 da Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, e do art. 37 da Lei Estadual nº 8.087, de 11 de janeiro de 2019.

Art. 25. As ouvidorias serão instaladas em unidade física identificada de fácil acesso e aberta ao público.

§ 1º Nas unidades descentralizadas em que não houver ouvidoria, será oferecido serviço de recebimento e registro de manifestações dos usuários dos serviços públicos.

§ 2º Se a unidade descentralizada não for competente para tratar e responder a manifestação, a mesma será encaminhada à ouvidoria do órgão ou entidade central, que comunicará ao interessado o número do protocolo e a data do recebimento da manifestação, a partir da qual se inicia o prazo de resposta.

Seção II

Do Elogio, da Reclamação e da Sugestão

Art. 26. O elogio recebido será encaminhado ao agente público que prestou atendimento ou ao responsável pela prestação do serviço público, bem como às chefias imediatas destes.

Parágrafo único. A resposta conclusiva do elogio conterá informação sobre encaminhamento e cientificação ao agente público ou ao responsável pelo serviço público prestado e às suas chefias imediatas.

Art. 27. A reclamação recebida será encaminhada à autoridade responsável pela prestação do atendimento ou do serviço público.

Parágrafo único. A resposta conclusiva da reclamação conterá informação sobre a providência adotada no âmbito do caso apontado.

Art. 28. A sugestão recebida será encaminhada à autoridade responsável pela prestação do atendimento ou do serviço público que deverá se manifestar acerca da medida sugerida.

Parágrafo único. Caso a medida sugerida seja adotada, a decisão administrativa final informará acerca da forma e dos prazos de sua implantação, bem como dos mecanismos pelos quais o usuário poderá acompanhar a execução da adoção da medida.

Art. 29. As ouvidorias poderão receber e coletar informações junto aos usuários de serviços públicos com a finalidade de avaliar a prestação de tais serviços, bem como auxiliar na detecção e correção de irregularidades na gestão.

§ 1º As informações de que trata o caput deste artigo não se constituem em manifestações passíveis de acompanhamento pelos usuários de serviços públicos.

§ 2º As informações que constituam comunicações de irregularidade, sempre que contenham indícios suficientes de relevância, autoria e materialidade, poderão ser apuradas mediante procedimento preliminar de investigação.

Seção III
Das Denúncias

Art. 30. A denúncia recebida será tratada caso contenha elementos mínimos descritivos da irregularidade ou indícios que permitam à Administração Pública chegar a tais elementos.

§ 1º No caso da denúncia, entende-se por conclusiva a resposta que contenha informação sobre o seu encaminhamento aos órgãos apuratórios competentes, sobre os procedimentos a serem adotados e respectivo número que identifique a denúncia junto ao órgão apuratório, ou sobre o seu arquivamento.

§ 2º Os órgãos apuratórios administrativos internos encaminharão às ouvidorias o resultado final do procedimento de apuração da denúncia, a fim de dar conhecimento ao manifestante acerca dos desdobramentos de sua manifestação.

Art. 31. O denunciante terá seus elementos de identificação preservados desde o recebimento da denúncia, nos termos do disposto no § 7º do art. 10 da Lei nº 13.460, de 2017.

§ 1º A restrição de acesso aos elementos de identificação do denunciante será mantida pela unidade de ouvidoria responsável pelo tratamento da denúncia pelo prazo de 100 (cem) anos, conforme o disposto no inciso I do § 1º do art. 31 da Lei nº 12.527, de 2011, e no inciso I do § 1º do art. 37 da Lei nº 8.087, de 2019.

§ 2º A preservação dos elementos de identificação referidos no caput deste artigo será realizada por meio do sigilo do nome, do endereço e de quaisquer outros elementos que possam identificar o denunciante.

§ 3º As unidades de ouvidoria que fazem tratamento de denúncia com elementos de identificação do denunciante, por meio de sistemas informatizados, terão controle de acesso que registre os nomes dos agentes públicos que acessem as denúncias e as respectivas datas de acesso à denúncia.

§ 4º A unidade de ouvidoria responsável pelo tratamento da denúncia providenciará a sua pseudonimização para o posterior envio aos órgãos de apuração competentes, observado o disposto no § 2º deste artigo.

§ 5º Na hipótese de reclassificação da denúncia, a unidade de ouvidoria do Poder Executivo Estadual informará ao denunciante.

Art. 32. As unidades de apuração informarão às unidades de ouvidoria do Poder Executivo Estadual sobre a conclusão de procedimento apuratório a partir de denúncia encaminhada, no âmbito de suas competências.

Art. 33. A unidade de apuração competente poderá requisitar à unidade de ouvidoria informações sobre a identidade do denunciante quando indispensável à análise dos fatos relatados na denúncia.

§ 1º O compartilhamento de elementos de identificação do denunciante com outros órgãos não implica a perda de sua natureza restrita.

§ 2º Na hipótese de que trata este artigo, cabem aos órgãos que tenham acesso aos elementos de identificação adotar as salvaguardas necessárias para resguardá-los do acesso de terceiros não autorizados.

Art. 34. O encaminhamento de denúncia com elementos de identificação do denunciante entre unidades de ouvidoria do Poder Executivo Estadual será precedido de solicitação de consentimento do denunciante, que se manifestará no prazo de até 20 (vinte) dias, contado da data da solicitação do consentimento realizada pela unidade de ouvidoria encaminhadora.

Parágrafo único. Na hipótese de negativa ou de decurso do prazo previsto no caput deste artigo, a unidade de ouvidoria que tenha recebido originalmente a denúncia somente poderá encaminhá-la ou compartilhá-la após a sua pseudonimização.

Art. 35. As unidades de ouvidoria do Poder Executivo Estadual implantarão medidas necessárias ao recebimento, à triagem e ao encaminhamento das denúncias para a proteção das informações recebidas.

Parágrafo único. As unidades de ouvidorias do Poder Executivo Estadual disporão de instalações e de meios adequados para que os procedimentos de atendimento da denúncia obedeçam às salvaguardas das informações previstas neste Decreto.

CAPÍTULO VII
DO CONSELHO DE USUÁRIOS DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

Art. 36. Fica instituído o Conselho de Usuários dos Serviços Públicos do Poder Executivo Estadual, vinculado à Controladoria Geral do Estado - CGE, por meio do qual se dará a participação dos usuários no acompanhamento da prestação e na avaliação dos serviços públicos, sem prejuízo de outros meios de participação previstos na legislação.

Parágrafo único. O Conselho de Usuários dos Serviços Públicos do Poder Executivo Estadual será presidido pelo representante da CGE.

Art. 37. Compete ao Conselho de Usuários dos Serviços Públicos do Poder Executivo Estadual:

- I - formular e propor diretrizes para o adequado atendimento ao usuário;
- II - fomentar estudos e pesquisas na área de qualidade da prestação do serviço público e satisfação do usuário dos serviços públicos;
- III - propiciar a participação de outras esferas de governo e da sociedade civil organizada, nos debates e consequentes propostas em favor do aperfeiçoamento na prestação de serviços públicos;
- IV - consolidar e promover a discussão das propostas encaminhadas por seus membros e submetê-las ao titular da pasta do órgão do Poder Executivo cujo (s) serviço (s) ou política (s) pública (s) esteja (m) sendo avaliado (s);
- V - acompanhar a prestação dos serviços e atuação dos Ouvidores e ouvidorias integrantes da Rede de Ouvidorias do Poder Executivo Estadual;
- VI - participar da avaliação dos serviços públicos; e
- VII - elaborar e aprovar o seu Regimento Interno.

Art. 38. Os tipos de serviços a serem representados no Conselho serão priorizados dentre aqueles mais utilizados e demandados, diagnosticados através do Relatório de Gestão, que deverá ser disponibilizado, anualmente, pela ouvidoria de cada Órgão e Entidade da Administração Pública do Estado de Alagoas nos seus respectivos sites.

Art. 39. O Conselho de Usuários do Serviço Público, em número de 16 (dezesesseis) Conselheiros, mais 1º e 2º suplentes, que substituirão os membros titulares nas suas ausências e impedimentos, será composto por representantes dos Órgãos da Administração Pública Estadual, indicados pelos titulares das respectivas pastas e usuários que se candidatarem mediante chamamento público conduzido pela CGE.

Art. 40. O Conselho de Usuários dos Serviços Públicos do Poder Executivo Estadual, observados os critérios de representatividade e pluralidade das partes interessadas, será composto da seguinte forma:

- I - 8 (oito) Conselheiros representantes dos usuários de serviços públicos da sociedade civil organizada, escolhidos mediante cadastro na plataforma eletrônica que será detalhada no art. 43 deste Decreto, após chamamento público;
- II - 8 (oito) Conselheiros representantes da Administração Pública Estadual, indicados pelos gestores do Poder Público, sendo:
 - a) 1 (um) representante da Secretaria de Estado de Governo - SEGOV;
 - b) 1 (um) representante da Controladoria Geral do Estado - CGE;
 - c) 1 (um) representante da Secretaria de Estado de Planejamento, Gestão e Patrimônio - SEPLAG;
 - d) 1 (um) representante da Secretaria de Estado da Fazenda - SEFAZ;
 - e) 1 (um) representante da Secretaria de Estado da Comunicação - SECOM;
 - f) 1 (um) representante da Procuradoria Geral do Estado - PGE;
 - g) 1 (um) representante do Gabinete Civil; e
 - h) 1 (um) representante da Agência Reguladora dos Serviços Públicos do Estado de Alagoas - ARSAL.

§ 1º Os Conselheiros e seus respectivos suplentes, representantes do Poder Público, serão designados por ato do Governador do Estado, após indicação pelos titulares dos órgãos ou entidades a que estejam vinculados.

§ 2º Os Conselheiros e respectivos suplentes, representantes dos usuários dos serviços públicos, serão designados por ato do Governador do Estado, após seleção pelos Conselheiros, representantes do Poder Público, e titulares dos órgãos ou entidades envolvidos.

§ 3º A escolha dos representantes dos usuários dos serviços públicos será feita em chamamento público, realizado por meio que garanta ampla publicidade e que seja apto a alcançar o maior número de interessados.