



## CASA CIVIL - CASA CIVIL

DECRETO N. 22.728, DE 5 DE ABRIL DE 2018.

Dispõe sobre a simplificação do atendimento prestado aos usuários dos serviços públicos, ratifica a dispensa do reconhecimento de firma e da autenticação em documentos produzidos no âmbito do Poder Executivo Estadual e institui a Carta de Serviços ao Usuário.

O GOVERNADOR DO ESTADO DE RONDÔNIA, no uso das suas atribuições que lhe confere o artigo 65, inciso V da Constituição Estadual,

Considerando a necessidade de implantar melhorias no processo de gerenciamento administrativo no âmbito dos órgãos e das entidades da administração estadual direta, autárquica e fundacional;

Considerando os objetivos estratégicos de modernizar e simplificar a estrutura e os processos organizacionais; ofertar serviços e informações ao cidadão de forma efetiva através de tecnologias da informação e comunicação; integrar os processos e dados dos órgãos do Estado visando transparência, eficiência e sustentabilidade nas ações governamentais; e ampliar a qualidade do gasto público, previstos no plano estratégico "Rondônia de Oportunidades 2016-2020",

### DECRETA :

Art. 1º. Os órgãos e as entidades do Poder Executivo estadual observarão as seguintes diretrizes nas relações entre si e com os usuários dos serviços públicos:

I - presunção de boa-fé;

II - compartilhamento de informações;

III - atuação integrada e sistêmica na expedição de atestados, certidões e documentos comprobatórios de regularidade;

IV - racionalização de métodos e procedimentos de controle;

V - eliminação de formalidades e exigências cujo custo econômico ou social seja superior ao risco envolvido;

VI - aplicação de soluções tecnológicas que visem a simplificar processos e procedimentos de atendimento aos usuários dos serviços públicos e a propiciar melhores condições para o compartilhamento das informações;

VII - utilização de linguagem clara, que evite o uso de siglas, jargões e estrangeirismos; e

VIII - articulação com a União, Estados, Distrito Federal, Municípios e os outros Poderes para a integração, racionalização, disponibilização e simplificação de serviços públicos.

Parágrafo único. Para melhor entendimento deste Decreto, denomina-se usuários dos serviços públicos pessoas físicas ou jurídicas, de direito público ou privado, diretamente atendidas por serviço público.

## CAPÍTULO I

### DA RACIONALIZAÇÃO DE EXIGÊNCIAS E DA TROCA DE INFORMAÇÕES

Art. 2º. Salvo disposição legal em contrário, os órgãos e as entidades do Poder Executivo estadual que necessitarem de documentos comprobatórios da regularidade da situação de usuários dos serviços públicos, de atestados, de certidões ou de outros documentos comprobatórios que constem em base de dados oficial da administração pública estadual deverão obtê-los diretamente do órgão ou da entidade responsável pela base de dados, e não poderão exigí-los dos usuários dos serviços públicos.

Art. 3º. Na hipótese dos documentos a que se refere o artigo 2º conterem informações sigilosas, sobre os usuários dos serviços públicos, o fornecimento pelo órgão ou pela entidade responsável pela base de dados oficial fica condicionado à autorização expressa do usuário, exceto nas situações previstas em lei.

§ 1º. As informações sigilosas, a que se refere este artigo, são aquelas determinadas pelas normas vigentes.

§ 2º. Quando não for possível a obtenção dos documentos a que se refere o artigo 2º diretamente do órgão ou da entidade responsável pela base de dados oficial, a comprovação necessária poderá ser feita por meio de declaração devidamente assinada manual ou eletronicamente pelo usuário dos serviços públicos, que, na hipótese de declaração falsa, ficará sujeito às sanções administrativas, civis e penais aplicáveis.

Art. 4º. Os órgãos e as entidades responsáveis por bases de dados oficiais da administração pública estadual prestarão orientações aos órgãos e às entidades públicas interessadas para o acesso às informações constantes das bases de dados, observadas as disposições legais aplicáveis.

Art. 5º. No atendimento aos usuários dos serviços públicos, os órgãos e as entidades do Poder Executivo estadual observarão as seguintes práticas:

I - gratuidade dos atos necessários ao exercício da cidadania, nos termos da Lei nº 9.265, de 12 de fevereiro de 1996;

II - padronização de procedimentos referentes à utilização de formulários, guias e outros documentos congêneres; e

III - vedação de recusa de recebimento de requerimentos pelos serviços de protocolo, exceto quando o órgão ou a entidade for manifestamente incompetente.

§ 1º. Na hipótese referida no inciso III do caput, os serviços de protocolo deverão prover as informações e as orientações necessárias para que o interessado possa dar andamento ao requerimento.

§ 2º. Após a protocolização de requerimento, caso o agente público verifique que o órgão ou a entidade do Poder Executivo estadual é incompetente para o exame ou a decisão da matéria, deverá providenciar a remessa imediata do requerimento ao órgão ou à entidade competente.

§ 3º. Quando a remessa referida no § 2º não for possível, o interessado deverá ser comunicado imediatamente do fato para adoção das providências necessárias.

Art. 6º. As exigências necessárias para o requerimento serão feitas desde logo e de uma só vez ao interessado, justificando-se exigência posterior apenas em caso de dúvida superveniente.

Art. 7º. Não será exigida prova de fato já comprovado pela apresentação de documento ou informação válida.

Art. 8º. Para complementar informações ou solicitar esclarecimentos, a comunicação entre o órgão ou a entidade do Poder Executivo estadual e o interessado poderá ser feita por qualquer meio, preferencialmente eletrônico.

Parágrafo único. Quando for possível a resposta por meio eletrônico será incluída a informação do prazo máximo para ciência pelo destinatário, após o decurso do prazo ocorrerá a ciência ficta.

Art. 9º. Exceto se existir dúvida fundada quanto à autenticidade ou previsão legal, fica dispensado o reconhecimento de firma e a autenticação de cópia dos documentos expedidos no País e destinados a fazer prova junto a órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual.

Art. 10. A apresentação de documentos por usuários dos serviços públicos poderá ser feita por meio de cópia autenticada, dispensada nova conferência com o documento original.

§ 1º. A autenticação de cópia de documentos poderá ser feita, por meio de cotejo da cópia com o documento original, pelo servidor público a quem o documento deva ser apresentado.

§ 2º. Constatada, a qualquer tempo, a falsificação de firma ou de cópia de documento público ou particular, o órgão ou a entidade do Poder Executivo considerará não satisfeita a exigência documental respectiva e, no prazo de até cinco dias, dará conhecimento do fato à autoridade competente para adoção das providências administrativas, civis e penais cabíveis.

## **CAPÍTULO II**

### **DA CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO**

Art. 11. Os órgãos e as entidades da Administração Direta e Indireta do Poder Executivo estadual deverão elaborar e divulgar Carta de Serviços ao Usuário, no âmbito de sua esfera de competência.

§ 1º. A Carta de Serviços ao Usuário tem por objetivo informar aos usuários dos serviços prestados pelo órgão ou pela entidade as formas de acesso a esses serviços e os compromissos e padrões de qualidade do atendimento ao público.

§ 2º. Da Carta de Serviços ao Usuário, deverão constar informações claras e precisas sobre cada um dos serviços prestados, especialmente as relativas:

- I - ao serviço oferecido;
- II - aos requisitos e aos documentos necessários para acessar o serviço;
- III - às etapas para processamento do serviço;
- IV - ao prazo para a prestação do serviço;
- V - à forma de prestação do serviço;
- VI - à forma de comunicação com o solicitante do serviço; e
- VII - aos locais e às formas de acessar o serviço.

§ 3º Além das informações referidas no § 2º, a Carta de Serviços ao Usuário deverá, para detalhar o padrão de qualidade do atendimento, estabelecer, no que for aplicável:

- I - os usuários que farão jus à prioridade no atendimento;
- II - o tempo de espera para o atendimento;
- III - o prazo para a realização dos serviços;
- IV - os mecanismos de comunicação com os usuários;
- V- os procedimentos para receber, atender, gerir e responder às sugestões e reclamações;
- VI - as etapas, presentes e futuras, esperadas para a realização dos serviços, incluídas as estimativas de prazos;
- VII - os mecanismos para a consulta pelos usuários acerca das etapas, cumpridas e pendentes, para a realização do serviço solicitado;
- VIII - o tratamento a ser dispensado aos usuários quando do atendimento;
- IX - os elementos básicos para o sistema de sinalização visual das unidades de atendimento;
- X - as condições mínimas a serem observadas pelas unidades de atendimento, em especial no que se refere à acessibilidade, à limpeza e ao conforto;
- XI - os procedimentos para atendimento quando o sistema informatizado se encontrar indisponível; e
- XII - outras informações julgadas de interesse dos usuários.

### **CAPÍTULO III**

#### **DA RACIONALIZAÇÃO DAS NORMAS**

Art. 12. A edição e a alteração das normas relativas ao atendimento dos usuários dos serviços públicos observarão os princípios da eficiência e da economicidade e considerarão os efeitos práticos tanto para a administração pública estadual quanto para os usuários.

### **CAPÍTULO IV**

#### **DA SOLICITAÇÃO DE SIMPLIFICAÇÃO**

Art. 13. Nos casos em que a prestação de serviço público não observar o disposto neste Decreto, os usuários dos serviços públicos poderão apresentar Solicitação de Simplificação, por meio de formulário próprio denominado Descomplique!, aos órgãos e às entidades do Poder Executivo estadual.

§ 1º. A Solicitação de Simplificação deverá ser apresentada, preferencialmente, por meio eletrônico, em canal único oferecido pelo Estado para Resultados.

§ 2º. Sempre que recebida por meio físico, os órgãos e as entidades deverão digitalizar a Solicitação de Simplificação e promover a sua inserção no canal a que se refere o § 1º.

Art. 14. Do formulário Descomplique! deverá constar:

- I - a identificação do solicitante;
- II - a especificação do serviço objeto da simplificação;
- III - o nome do órgão ou da entidade perante o qual o serviço foi solicitado;
- IV - a descrição dos atos ou fatos; e

V - facultativamente, a proposta de melhoria.

#### **CAPÍTULO IV**

##### **DAS SANÇÕES PELO DESCUMPRIMENTO**

Art. 15. O servidor público civil ou militar que descumprir o disposto neste Decreto estará sujeito às penalidades previstas, na Lei Complementar 68/1992.

Art. 16. Cabe à Controladoria Geral do Estado e aos órgãos integrantes do sistema de Controle Interno do Poder Executivo zelar pelo cumprimento do disposto neste Decreto e adotar as providências para a responsabilização dos que praticarem atos em desacordo com suas disposições.

#### **CAPÍTULO V**

##### **DA DIVULGAÇÃO AOS USUÁRIOS DOS SERVIÇOS PÚBLICOS**

Art. 17. A Carta de Serviços ao Usuário, a forma de acesso, as orientações de uso deverão ser objeto de permanente divulgação aos usuários dos serviços públicos, e mantidos visíveis e acessíveis ao público:

I - nos locais de atendimento;

II - nos portais institucionais e de prestação de serviços na internet; e

III - no Portal de Serviços do Governo, disponível em [www.servicos.ro.gov.br](http://www.servicos.ro.gov.br)

#### **CAPÍTULO VI**

##### **DA AVALIAÇÃO E DA MELHORIA DOS SERVIÇOS PÚBLICOS**

Art. 18. Os órgãos e as entidades do Poder Executivo estadual deverão utilizar ferramenta de pesquisa de satisfação dos usuários dos seus serviços, constante do Portal de Serviços do Governo estadual, e do Sistema de Ouvidoria, e utilizar os dados como subsídio relevante para reorientar e ajustar a prestação dos serviços.

§ 1º Os canais de ouvidoria e as pesquisas de satisfação objetivam assegurar a efetiva participação dos usuários dos serviços públicos na avaliação e identificar lacunas e deficiências na prestação dos serviços.

§ 2º Os órgãos e as entidades do Poder Executivo estadual deverão dar ampla divulgação aos resultados das pesquisas de satisfação.

#### **CAPÍTULO VII**

##### **DO COMPARTILHAMENTO DA BASE DE DADOS**

Art. 19. Os órgãos e as entidades da administração pública estadual direta e indireta e as demais entidades controladas direta ou indiretamente pelo Estado que forem detentoras ou responsáveis pela gestão de bases de dados oficiais disponibilizarão aos órgãos e às entidades da administração pública estadual direta, autárquica e fundacional interessados o acesso aos dados sob a sua gestão, nos termos deste Decreto.

§ 1º Ficam excluídos do disposto no caput os dados protegidos por sigilo fiscal sob gestão da Secretaria Estadual de Finanças - SEFIN.

§ 2º Permanecem vigentes os mecanismos de compartilhamento de dados estabelecidos por acordos voluntários entre os órgãos e entidades referenciados no caput deste artigo.

Art. 20. O acesso a dados de que trata o art. 19 tem como finalidades:

I - a simplificação da oferta de serviços públicos;

II - a formulação, a implementação, a avaliação e o monitoramento de políticas públicas;

III - a análise da regularidade da concessão ou do pagamento de benefícios, ou da execução de políticas públicas; e

IV - a melhoria da qualidade e da fidedignidade dos dados constantes das bases dos órgãos e das entidades de que trata o artigo 19.

Art. 21. Os dados cadastrais sob gestão dos órgãos e das entidades de que trata o art. 19 serão compartilhados entre as bases de dados oficiais, preferencialmente de forma automática, para evitar novas exigências de apresentação de documentos e informações e possibilitar a atualização permanente e simultânea dos dados.

§ 1º Para os fins do disposto no caput, consideram-se dados cadastrais, entre outros:

I - identificadores cadastrais junto a órgãos públicos, tais como o número do Cadastro de Pessoas Físicas - CPF, do Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas - CNPJ, do Número de Identificação Social - NIS, do Programa Integração Social - PIS, do Programa de Formação do Patrimônio do Servidor Público - Pasep e do título de eleitor;

II - razão social, data de constituição, tipo societário, composição societária, Classificação Nacional de Atividades Econômicas - CNAE e outros dados públicos de pessoa jurídica ou empresa individual;

III - nome civil e/ou social de pessoas naturais, data de nascimento, filiação, naturalidade, nacionalidade, sexo, estado civil, grupo familiar, endereço, telefone, endereço eletrônico; e

IV - vínculos empregatícios.

§ 2º A Secretaria de Finanças disponibilizará, na forma por ela disciplinada, aos órgãos interessados, os seguintes dados não protegidos por sigilo fiscal conforme o disposto neste Decreto:

I - informações constantes da Declaração de Operações Imobiliárias - DOI, relativas à existência do bem imóvel, localização do ato registral, número e situação de CPF e CNPJ das partes;

II - informações constantes da Declaração do Imposto sobre a Propriedade Territorial Rural - DITR, relativas à existência do bem imóvel;

III - informações referentes a registros de natureza pública ou de conhecimento público constantes de nota fiscal;

IV - informações sobre parcelamento e moratória de natureza global;

V - informações sobre débitos de pessoas jurídicas de direito público; e

VI - demais informações de natureza pública constantes das bases de dados sob a sua gestão.

§ 3º A Procuradoria-Geral do Estado disponibilizará, na forma por ela disciplinada, aos órgãos interessados, os seguintes dados não protegidos por sigilo fiscal conforme o disposto neste Decreto:

1. dados constantes do termo de inscrição na Dívida Ativa do Estado;

2. informações sobre parcelamento e moratória de natureza global dos débitos inscritos em Dívida Ativa do Estado;
3. informações sobre débitos inscritos em Dívida Ativa do Estado, inclusive de pessoas jurídicas de direito público, e informações sobre débitos inscritos em Dívida Ativa do Estado ou débitos tributários ou não tributários já em fase de execução fiscal; e
4. demais informações de natureza pública constantes das bases de dados sob a sua gestão.

Art. 22. O acesso a outros dados individualizados ocorrerá por meio da disponibilização integral ou parcial da base de dados, observada a necessidade dos órgãos interessados.

Parágrafo único. O acesso a dados protegidos por sigilo fiscal ou bancário observará, respectivamente, o disposto no art. 198 da Lei nº 5.172, de 25 de outubro de 1966, e na Lei Complementar nº 105, de 10 de janeiro de 2001.

Art. 23. Os órgãos competentes pela concessão, pelo pagamento ou pela fiscalização de benefícios poderão desenvolver mecanismos eletrônicos para conferência, preferencialmente automática, de requisitos de elegibilidade e manutenção de benefícios junto às bases de dados dos demais órgãos e entidades.

Parágrafo único. Na hipótese de a conferência eletrônica não confirmar o cumprimento de um ou mais requisitos para a concessão ou o pagamento de benefício, o órgão competente para tal concessão ou pagamento deverá iniciar procedimento padrão específico de comprovação de requisitos e informar o cidadão acerca da necessidade de apresentação dos documentos e das demais informações necessárias à concessão ou ao pagamento do benefício.

Art. 24. Fica dispensada a celebração de convênio, acordo de cooperação técnica ou ajustes congêneres para a efetivação do compartilhamento das bases de dados entre órgãos ou entidades da União, Estados, Distrito Federal, Municípios e os outros Poderes.

Art. 25. Os órgãos ou as entidades que tiverem acesso a dados e informações compartilhados deverão observar, em relação a esses dados e informações, as normas e os procedimentos específicos que garantam sua segurança, proteção e confidencialidade.

Art. 26. A solicitação de acesso a bases de dados será realizada mediante pedido ao órgão responsável, com, no mínimo, as seguintes informações:

- I - data da solicitação;
- II- identificação do solicitante;
- III - telefone e endereço eletrônico institucional do solicitante;
- IV - descrição clara dos dados objeto da solicitação, incluindo periodicidade; e
- V - descrição das finalidades de uso dos dados.

§ 1º O responsável pela base de dados deverá manifestar-se quanto à solicitação em até 10 (dez) dias.

§ 2º As informações recebidas não poderão ser transmitidas a outros órgãos ou entidades, exceto quando previsto expressamente na autorização concedida pelo responsável pela base de dados.

Art. 27. O órgão ou a entidade interessado deverá arcar com os custos envolvidos, quando houver, no acesso ou na extração de informações da base de dados, exceto quando estabelecido de forma diversa entre os órgãos envolvidos.

## CAPÍTULO VIII

### DISPOSIÇÕES TRANSITÓRIAS

Art. 28. A Superintendência do Estado para Resultados, por meio da Diretoria de Tecnologia da Informação e Comunicação - DETIC, poderá expedir normas complementares para execução deste Decreto, observado o disposto nos § 2º e § 3º do artigo 21.

§ 1º. Os órgãos referidos no art. 1º publicarão catálogo das bases sob sua gestão, informando os compartilhamentos vigentes.

§ 2º. A Diretoria de Tecnologia da Informação e Comunicação - DETIC, definirá os procedimentos para a criação do catálogo de que trata o § 1º.

§ 3º. A Superintendência do Estado para Resultados terá prazo de cento e oitenta dias, contado da data de publicação deste Decreto, para disponibilizar os meios de acesso à Solicitação de Simplificação e ao Descomplicue!.

Art. 29. Os órgãos e entidades do Poder Executivo estadual terão o prazo de cento e oitenta dias, contado da data de publicação deste Decreto, para estarem atuando em estrita conformidade com as disposições deste.

Art. 30. Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação.

Palácio do Governo do Estado de Rondônia, em 5 de abril de 2018, 130º da República.

**CONFÚCIO AIRES MOURA**  
GOVERNADOR



Documento assinado eletronicamente por **Confucio Aires Moura, Governador**, em 06/04/2018, às 15:09, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no caput III, art. 12 do Decreto nº 21.794, de 5 Abril de 2017.



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site [http://sei.sistemas.ro.gov.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=0](http://sei.sistemas.ro.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0), informando o código verificador **1302860** e o código CRC **A84E3191**.