Art. 19. As atividades no âmbito do Suite serão consideradas realizadas na data e horário registrados pelo sistema, conforme o horário local do Estado do Ceará.

§ 1º Considera-se como data da atividade o dia em que foi registrada até às 23h 59min e 59s (vinte e três horas, cinquenta e nove minutos e cinquenta e nove segundos).

§ 2º Não serão considerados, para fins de registro, o horário inicial da conexão do usuário à internet, o horário inicial do acesso do usuário ao Suite ou os horários registrados pelos equipamentos do remetente.

Art. 20. O uso inadequado do Suite sujeitará o usuário à apuração de responsabilidade, na forma da legislação em vigor.

Art. 21. Os atos processuais deverão ser realizados exclusivamente em meio eletrônico, exceto na hipótese de indisponibilidade técnica do Suite de caráter prolongado ou que possa gerar prejuízos em razão da urgência do processo, que não possa aguardar o restabelecimento do sistema.

Art. 22. Competirá à Direção e Gerência Superior dos órgãos e entidades do Poder Executivo assegurar o cumprimento das normas relativas ao processo eletrônico.

Art. 23. Os casos omissos ou excepcionais serão dirimidos ou regulamentados Seplag, que poderá expedir materiais de apoio, orientações e normas complementares a este Decreto.

Art. 24. Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário, em especial o Decreto n° 34.097, 08 de junho de 2021.

PALÁCIO DA ABOLIÇÃO, DO GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ, em Fortaleza, aos 15 de abril de 2025.

Elmano de Freitas da Costa
GOVERNADOR DO ESTADO DO CEARÁ

*** *** ***

DECRETO Nº36.540, de 15 de abril de 2025.

DISPÕE SOBRE A CARTA DE SERVIÇOS PRESTADOS AO USUÁRIO DOS ÓRGÃOS E ENTIDADES DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA DO PODER EXECUTIVO, E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS.

O GOVERNADOR DO ESTADO DO CEARÁ, no uso das atribuições que lhe confere o art. 88, incisos IV e VI, da Constituição Estadual; CONSIDERANDO o direito do cidadão a receber dos órgãos públicos informações de seu interesse particular, ou de interesse coletivo ou geral, disposto no art. 5º, XXXIII, da Constituição Federal; CONSIDERANDO o disposto na Lei Federal n.º 12.527, de 18 de novembro de 2011, que regula o acesso a informações, e na Lei n.º 15.175, de 28 de junho de 2012, que define regras específicas para a implementação do disposto na Lei Federal n.º12.527, de 18 de novembro de 2011, no âmbito da administração pública do Estado do Ceará; CONSIDERANDO o disposto da Lei Federal nº 13.726, de 08 de outubro de 2018, que racionaliza atos e procedimentos administrativos dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios e institui o Selo de Desburocratização e Simplificação; CONSIDERANDO o disposto no art. 7° da Lei n.º 13.460, de 26 de junho de 2017, que trata sobre a Carta de Serviços ao Usuário, visando ampliar a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública; CONSIDERANDO o disposto na Lei n.º 16.710, de 21 de dezembro de 2018, que trata do modelo de gestão do Poder Executivo Estadual, atribuindo à Secretaria do Planejamento e Gestão - Seplag a competência para promover a atualização, gerir e disponibilizar à sociedade a Carta de Serviços no âmbito do Poder Executivo Estadual; CONSIDERANDO que a disponibilização, em caráter informativo, dos serviços prestados pela Administração Pública facilita o acesso do cidadão e possibilita o exercício do controle social, tendo como premissa o foco no cidadão, DECRETA:

Art. 1º Este Decreto estabelece normas gerais sobre a Carta de Serviços ao Usuário, que contemplará as descrições, a atualização e a disponibilização dos serviços prestados ao usuário pelos órgãos e entidades da administração pública do Poder Executivo do Estado do Ceará.

Art. 2º Os órgãos e entidades do Poder Executivo que prestam serviços diretamente ao cidadão e à sociedade deverão disponibilizar, por meio de ferramenta eletrônica, informações sobre os serviços prestados, as formas de acesso a esses serviços e os compromissos, compondo a Carta de Serviços, que terá como objetivos:

I - prover, em um ambiente sistematizado e informatizado, a consulta de informações sobre os serviços prestados pelos órgãos e entidades públicas do Poder Executivo Estadual;

II - propiciar a divulgação dos serviços prestados pelas organizações públicas, com os seus compromissos de atendimento, para que sejam amplamente conhecidos pela sociedade;

III - fomentar o controle social, por meio da disponibilização de mecanismos de avaliação dos serviços, indicando locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação;

IV - fortalecer a confiança e a credibilidade da sociedade na Administração Pública.

Parágrafo único. A responsabilidade pela veracidade, tempestividade, confiabilidade e qualidade das informações disponibilizadas é dos gestores das áreas dos órgãos e entidades do Poder Executivo que coordenam ou gerenciam a prestação do serviço.

Art. 3º Para os fins deste Decreto, considera-se:

I - usuário: pessoa física ou jurídica que se beneficia ou utiliza o 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 - carta de serviços: relação e descrição dos serviços prestados pelo Governo Estadual e os respectivos compromissos de atendimento ao público; e

IV - manifestações de ouvidoria: reclamações, denúncias, sugestões, elogios e solicitações, dentre outras, por meio das quais o cidadão pode se manifestar, participar e fiscalizar a administração pública, em prol de melhorias das políticas e dos serviços públicos.

Parágrafo único. O acesso do usuário a informações será regido pelos termos da Lei n.º 15.175, de 28 de junho de 2012.

Art. 4º Os órgãos e entidades do Poder Executivo observarão as seguintes diretrizes para descrição da carta de serviços:

I - utilização de linguagem simples na comunicação, com informações claras e indispensáveis sobre cada serviço prestado, evitando a utilização de jargões, estrangeirismos e o uso de siglas, sempre que possível;

II - adequação de atos e procedimentos sem a imposição de exigências, obrigações, restrições e sanções não previstas na legislação e em atendimento à Lei nº 13.726, de 08 de outubro de 2018, que trata da racionalização de atos e procedimentos administrativos (lei da desburocratização);

III - vedação da exigência de nova prova sobre fato já comprovado em documentação válida apresentada;

IV - aplicação de soluções tecnológicas que visem simplificar processos e procedimentos de atendimento ao usuário e a propiciar melhores condições para o compartilhamento das informações.

Art. 5º A disponibilização dos serviços ao usuário deverá trazer informações claras e precisas em relação a cada um dos serviços prestados, em especial:

I - nome do serviço oferecido;

II - descrição e finalidade do serviço;

III - área responsável pela gestão do serviço e unidade prestadora do serviço;

IV - se o serviço é gratuito ou não, e, caso não seja, informar os valores;

V - requisitos, público-alvo, documentos e informações necessárias para acessar o serviço;

VI - principais etapas para processamento do serviço;

VII - dias e horários de atendimento;

VIII - previsão de prazo máximo para a prestação do serviço;

IX - locais e modo de acessar o serviço;

X - palavras-chave; e

XI - perguntas frequentes e suas respectivas respostas.

Art. 6º A Carta de Serviços ao Usuário deverá ser objeto de permanente divulgação aos usuários dos serviços públicos e mantida visível e acessível ao público:

I - no Portal Único de Serviços;

II - nos portais institucionais, exclusivamente por meio de link de acesso, com redirecionamento ao Portal Único de Serviços; e

III - nos locais de atendimento, por meio de extração das informações do Portal Único de Serviços;

IV- no aplicativo oficial do Estado, disponível em dispositivos móveis.

Art. 7º A Secretaria do Planejamento e Gestão - Seplag é a responsável por promover a atualização, gerir e disponibilizar à sociedade a Carta de Serviços e a ferramenta eletrônica corporativa para fins de cadastro dos serviços, em articulação com as áreas de desenvolvimento institucional, com vistas ao cumprimento dos objetivos elencados no art. 2°, deste Decreto.

§ 1º A Seplag poderá editar e fazer publicar qualquer serviço contido no Portal Único de Serviços, mediante notificação eletrônica da alteração ao órgão ou entidade.

§ 2º A edição dos serviços deverá ser publicada de forma imediata no Portal Único de Serviços após a sua realização.

§ 3º As modificações efetuadas nos serviços não isentam o órgão ou entidade da responsabilidade prevista no parágrafo único do art. 2º, deste Decreto.

FSC www.fsc.org MISTO Papel produzido a partir de fontes responsáveis FSC® C126031

Art. 8º Os órgãos e entidades do Poder Executivo, por meio da área de desenvolvimento institucional, com a anuência da gestão superior, indicarão os membros com o perfil adequado para exercer as atribuições que lhes forem conferidas, sendo estes:

I - administrador setorial: responsável por disseminar as orientações, bem como promover a atualização constante dos serviços da instituição e ser, preferencialmente, da área de desenvolvimento institucional;

II - validador: responsável por articular a atualização no setor, revisar e validar as informações registradas pelo cadastrador e arquivar ou excluir serviços que não são mais ofertados pelo órgão ou entidade;

III - cadastrador: responsável por cadastrar e editar as informações relativas aos serviços;

IV - auditor setorial: responsável por conferir se a descrição dos serviços está adequada aos parâmetros da técnica de linguagem simples, que será da área de comunicação.

Parágrafo único. Deve ser designado pelo menos um administrador setorial, um validador e um auditor setorial por cada órgão ou entidade.

Art. 9º Ato normativo do Secretário do Planejamento e Gestão disporá sobre os critérios para a avaliação dos serviços públicos prestados pelos órgãos e entidades, com foco na qualidade e na acessibilidade das informações, sem prejuízo das competências da Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado.

§ 1º Os serviços serão pontuados com base na clareza, facilidade e intuitividade das informações apresentadas na Carta de Serviços, de modo a facilitar o entendimento por todos os cidadãos.

§ 2º A avaliação mencionada no caput, deste artigo, será realizada periodicamente e poderá ser divulgada em formato de ranking de qualidade da informação dos órgãos e entidades no Portal Único de Serviços, servindo como subsídio para ajustes e melhorias nos serviços prestados, especialmente no que se refere ao cumprimento dos compromissos e padrões de qualidade de atendimento, divulgados na Carta de Serviços.

Art. 10. A Seplag poderá realizar visitas institucionais para verificar o atendimento ofertado pelo órgão ou entidade à sociedade, a fim de identificar melhorias e desburocratização na prestação dos serviços.

Art. 11. Os órgãos e entidades do Poder Executivo deverão monitorar a avaliação dos serviços quanto às informações disponibilizadas e utilizar os resultados como subsídio relevante para reorientar e ajustar o que for necessário para o efetivo cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento divulgados na Carta de Serviços.

Art. 12. Revogam-se os arts. 1º, 2°, 5°, 6º, 7º, 8º e 9º do Decreto n° 34.697, de 18 de abril de 2022.

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

PALÁCIO DA ABOLIÇÃO, DO GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ, em Fortaleza, aos 15 de abril de 2025.

Elmano de Freitas da Costa
GOVERNADOR DO ESTADO DO CEARÁ

*** *** ***

DECRETO Nº36.541, de 15 de abril de 2025.

DESIGNA AGENTE PÚBLICO PARA O EXPEDIENTE QUE INDICA.

O GOVERNADOR DO ESTADO DO CEARÁ, no uso das atribuições que lhe confere o art. 88, incs. IV e VI, da Constituição Estadual; CONSIDERANDO a necessidade de dispor sobre o exercício de expedientes no âmbito do serviço público estadual, em razão da vacância do cargo do titular de órgão ou entidade, DECRETA:

Art. 1.º Fica designado, para fins de regularização, no período de 14 de junho a 13 de agosto de 2024, João Jorge Lima Pereira, para responder pelo cargo de Diretor da Escola de Gestão Pública do Estado do Ceará, em decorrência da saída definitiva do titular.

Art. 2.º Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação.

PALÁCIO DA ABOLIÇÃO DO GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ, em Fortaleza, aos 15 de abril de 2025.

Elmano de Freitas da Costa
GOVERNADOR DO ESTADO DO CEARÁ

FSC
www.fsc.org
MISTO
Papel produzido a partir de fontes responsáveis
FSC® C126031

*** *** ***

DECRETO Nº36.542, de 15 de abril de 2025.

INSTITUI O GRUPO DE TRABALHO INSTITUCIONAL VOLTADO PARA EXECUÇÃO DAS AÇÕES PREPARATÓRIAS PARA A CÚPULA DA COALIZÃO PARA A ALIMENTAÇÃO ESCOLAR.

O GOVERNADOR DO ESTADO DO CEARÁ, no uso das atribuições que lhe confere o art. 88, incs. IV e VI, da Constituição Estadual, CONSIDERANDO que a Coalizão para Alimentação Escolar é uma iniciativa global composta por mais de 105 países-membros e 135 parceiros, voltada para garantir que todas as crianças recebam uma refeição nutritiva nas escolas até 2030; CONSIDERANDO que a Cúpula da Coalizão para Alimentação Escolar será realizada em Fortaleza nos dias 18 e 19 de setembro de 2025, por solicitação da presidência do Fundo Nacional de Desenvolvimento da Educação (FNDE), vinculado ao Ministério da Educação (MEC), e que ao Governo do Ceará foi delegada a responsabilidade de coordenar e articular as ações para garantir o sucesso do evento; CONSIDERANDO a necessidade de estruturação de um grupo de trabalho para planejar e executar as ações voltadas à realização do evento, garantindo suporte logístico, segurança das delegações, organização de eventos e apresentações culturais, divulgação da conferência e promoção cultural, DECRETA:

Art. 1.º Fica instituído Grupo de Trabalho Interinstitucional com a finalidade de planejar, organizar e executar as tarefas relacionadas à recepção e divulgação do Estado do Ceará nas reuniões da Coalizão para a Alimentação Escolar a se realizarem em Fortaleza.

Art. 2.º O Grupo de Trabalho terá como atribuições, entre outras, as seguintes:

I - criar um centro de coordenação estratégica focado no evento para garantir que todas as atividades e preparativos estejam alinhados e sejam executados de forma eficiente, contando com a participação de todos os integrantes do grupo;

II - definir, juntamente com o Governo Federal e as secretarias de Estado envolvidas, a participação do Estado do Ceará durante o evento, no que diz respeito aos discursos de boas-vindas, à organização de painéis temáticos, aos espaços de divulgação de boas práticas e à organização de momentos conjuntos com a sociedade civil e empresas privadas;

III - articular com os órgãos de segurança e a aduana federal para garantir a segurança dos participantes e a fluidez nos procedimentos de entrada no país, além de estabelecer um gabinete de gestão de contingências para lidar com quaisquer emergências ou imprevistos;

IV - atuar em articulação com os responsáveis pela organização para apoiar que os locais das reuniões contem com a infraestrutura necessária (tradução simultânea, salas de imprensa, conexão de internet de alta velocidade, equipamentos audiovisuais, etc.), além de acompanhar a logística de transporte e acomodação dos participantes, contribuindo para o bom andamento do evento;

V - envolver diversas secretarias (Cultura, Turismo, Educação, Saúde, Assistência Social) na elaboração de programas culturais, educacionais e de negócios relacionados ao tema do evento.

Art. 3.º O Grupo de Trabalho será composto por:

I – 3 (três) representantes Casa Civil;
II - representante da Secretaria das Relações Internacionais;
III - representante da Secretaria da Educação;
IV - representante da Secretaria da Saúde;
V - representante do Serviço de Atendimento Móvel de Urgência;
VI - representante da Secretaria do Desenvolvimento Agrário;
VII - representante da Secretaria da Cultura;
VIII - representante da Secretaria do Turismo;
IX - representante da Secretaria de Segurança Pública e Defesa e Social;
X - representante da Secretaria da Proteção Social;
XI - representante do Comitê Intersetorial de Governança do Ceará Sem Fome;
XII - representante da Secretaria dos Povos Indígenas;
XIII - representante da Assessoria Especial de Chefia de Gabinete;
XIV - representante da Casa Militar;

§º 1º O Grupo de Trabalho de que trata este Decreto poderá convidar para suas reuniões representantes das seguintes entidades e órgãos:

I - Fundo Nacional de Desenvolvimento da Educação;
II - Casa Civil da Presidência da República;
III - Ministério das Relações Exteriores;
IV - Ministério da Educação;
V - Gabinete de Segurança Institucional;
VI - Agência Brasileira de Cooperação;