

**DECRETO Nº36.539**, de 15 de abril de 2025.

**CONSOLIDA REGRAS GERAIS SOBRE PROCESSO ELETRÔNICO, O NÚMERO ÚNICO DE PROTOCOLO (NUP), O USO DE ASSINATURA ELETRÔNICA E A GESTÃO DO SISTEMA ÚNICO INTEGRADO DE TRAMITAÇÃO ELETRÔNICA (SUITE), E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS.**

O GOVERNADOR DO ESTADO DO CEARÁ, no uso das atribuições que lhe confere o art.88, IV e VI, da Constituição Estadual; CONSIDERANDO o teor das Leis Federais nº 12.682, de 9 de julho de 2012, que dispõe sobre a elaboração e o arquivamento de documentos em meios eletromagnéticos, nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), nº 13.726, de 8 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, nº 14.063, de 23 de setembro de 2020, que dispõe sobre o uso de assinaturas eletrônicas em interações com entes públicos, em atos de pessoas jurídicas e em questões de saúde e sobre as licenças de softwares desenvolvidos por entes públicos, nº 14.129, de 29 de março de 2021, que dispõe sobre princípios, regras e instrumentos para o Governo Digital e para o aumento da eficiência pública; CONSIDERANDO o teor das Leis nº 15.175, de 28 de junho de 2012, define regras específicas para a implementação do disposto na Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, no âmbito da Administração Pública do Estado do Ceará, e nº 16.710, de 21 de dezembro de 2018, que dispõe sobre o modelo de gestão do Poder Executivo; CONSIDERANDO a Medida Provisória nº 2200-2/2001, que institui a Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira - ICP-Brasil; CONSIDERANDO o teor do Decreto Federal nº 10.543, de 13 de novembro de 2020, que dispõe sobre o uso de assinaturas eletrônicas na Administração Pública Federal e regulamenta o art. 5º da Lei nº 14.063, de 23 de setembro de 2020; CONSIDERANDO o teor do Decreto nº 34.097, de 08 de junho de 2021, que dispõe sobre o processo eletrônico, o Número Único de Protocolo (NUP), o uso de assinatura eletrônica, e institui o Sistema Único Integrado de Tramitação Eletrônica (Suite) no âmbito do Poder Executivo do Estado do Ceará; CONSIDERANDO, a necessidade de fortalecer a governança digital do Estado do Ceará, alinhando-se às melhores práticas de gestão pública, proporcionando maior celeridade e confiabilidade à tramitação de processos eletrônicos, DECRETA:

**CAPÍTULO I**

**DAS DISPOSIÇÕES INICIAIS**

Art. 1º Este Decreto consolida regras gerais sobre processo eletrônico, o Número Único de Protocolo (NUP), o uso de assinatura eletrônica e a implantação do Sistema Único Integrado de Tramitação Eletrônica (Suite), instituído pelo Decreto nº 34.097, de 08 de junho de 2021, e dá outras providências.

Art. 2º Para efeito do disposto neste Decreto, consideram-se as seguintes definições:

I - processo administrativo: seqüência de atos ordenados em uma lógica que demanda informação, análise, despacho, parecer ou decisão administrativa e necessita de trâmites para possibilitar à Administração Pública a prática de um ato administrativo.

II - assuntos processuais de natureza corporativa: são aqueles oriundos de atos relacionados às atividades instrumentais ou meio, que são necessários para prestação de serviços inerentes ao funcionamento dos órgãos e entidades, tais como: gestão de pessoas; modernização administrativa; planejamento e orçamento; material e patrimônio; contabilidade e finanças; controle interno; comunicação social; tecnologia da informação e comunicação; ouvidoria; gestão previdenciária; gestão corporativa das compras; gestão dos custos; ética; transparência; e correição, conforme dispõe o art. 8º da Lei nº 16.710, de 21 de dezembro de 2018;

III - assuntos processuais de natureza finalística: são aqueles oriundos de atos relacionados às atividades programáticas com funções típicas consubstanciadas em programas, projetos e serviços voltados à competência fim do órgão ou entidade, conforme dispõe a Lei nº 16.710, de 21 de dezembro de 2018;

IV - meio eletrônico: qualquer forma de armazenamento ou de tráfego de documentos e arquivos digitais;

V - cadastro do processo: é o ato pelo qual se realiza a abertura do processo com a formação dos autos, a partir do qual, portanto, ele passa a tramitar;

VI - documento: unidade de registro de informações, independentemente do formato, suporte ou natureza, com identificação de autoria e data de criação;

VII - documento digital: informação registrada, codificada em dígitos binários, acessível e interpretável por meio eletrônico, podendo ser:

a) documento nato-digital: aquele criado originariamente em meio eletrônico;

b) documento digitalizado: o que é obtido a partir da conversão de um documento não digital, gerando uma fiel representação em meio digital.

VIII - assinatura eletrônica: dados em formato eletrônico que se ligam ou estão logicamente associados a outros dados em formato eletrônico e que são utilizados pelo signatário para assinar, observados os níveis de assinaturas previstos na Lei Federal nº 14.063, de 23 de setembro de 2020;

IX - certificado digital: atestado eletrônico que associa os dados de validação da assinatura eletrônica a uma pessoa natural ou jurídica;

X - certificado digital ICP-Brasil: certificado digital emitido por uma Autoridade Certificadora (AC) credenciada na Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira (ICP-Brasil), na forma da legislação vigente;

XI - tabela de temporalidade de documentos: instrumento aprovado por autoridade competente que determina os prazos de guarda e destinação final dos conjuntos documentais produzidos a partir das atividades desempenhadas pelo Estado.

XII - usuário interno: servidores, empregados públicos da Administração Direta e Indireta, bem como aqueles que mantenham relação contratual com o Poder Executivo Estadual, com acesso autorizado às informações produzidas ou custodiadas pela Administração no Suite;

XIII - usuário externo: representantes de pessoas jurídicas e pessoas físicas que figuram como partes interessadas do processo, com acesso autorizado, mediante cadastramento prévio, às informações produzidas ou custodiadas pela Administração.

**CAPÍTULO II**

**DA GESTÃO DO SISTEMA ÚNICO INTEGRADO DE TRAMITAÇÃO ELETRÔNICA (SUITE)**

Art. 3º O Sistema Único Integrado de Tramitação Eletrônica (Suite), instituído pelo Decreto nº 34.097, de 08 de junho de 2021, como o sistema de gestão e tramitação de processos eletrônicos no âmbito dos órgãos e das entidades da Administração Direta, Autárquica e Fundacional do Poder Executivo Estadual, passa a ser o Protocolo Único do Estado para abertura de novos processos administrativos, de acordo com cronograma e diretrizes estabelecidos e oficiados pela Secretaria do Planejamento e Gestão (Seplag).

Parágrafo único. A gestão, a manutenção e a evolução do Suite compete à Seplag, na qualidade de Órgão Gestor.

Art. 4º Ato normativo do Secretário do Planejamento e Gestão regulamentará as regras e diretrizes:

I - da gestão e utilização do Suite;

II - da liberação e gestão de acesso dos usuários ao Suite

III - do processo eletrônico;

IV - das formas de cadastro do processo e de geração do NUP;

V - das formas de identificação inequívoca do signatário;

VI - de gestão do legado e da consulta aos processos físicos.

Art. 5º Ficam vedadas iniciativas para implantar sistema semelhante e/ou com a mesma finalidade do Suite.

**CAPÍTULO III**

**REGRAS GERAIS DE PROCESSO ELETRÔNICO**

Art. 6º Os atos e procedimentos administrativos devem observar o contido nas Leis Federais nº 13.726, de 8 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, e nº 14.129, de 29 de março de 2021, que dispõe sobre princípios, regras e instrumentos para o Governo Digital e para o aumento da eficiência pública.

Art. 7º O uso de meio eletrônico no cadastro e na tramitação de processos administrativos será admitido nos termos deste Decreto.

Art. 8º Os processos administrativos receberão um Número Único de Protocolo (NUP) gerado pelo Suite.

§ 1º A utilização do NUP será obrigatória para cadastro de processos administrativos nos órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual.

§ 2º O NUP a que se refere o caput deste artigo não abrange os protocolos de atendimento de serviços e demandas que não constituem processos administrativos.

Art. 9º Os processos administrativos eletrônicos são compostos por documentos nato-digitais e digitalizados ordenados que ensejam um ato administrativo e devem ser protegidos por meio do uso de métodos de segurança de acesso e de armazenamento em formato digital, a fim de garantir autenticidade, preservação e integridade dos dados.

Art. 10. Os processos administrativos poderão ser cadastrados e tramitados por usuários do Suite, que deverão observar que sua instrução seja de acordo com o disposto em legislação geral ou específica, atendendo-se à celeridade, economicidade, simplicidade, desburocratização e utilidade dos trâmites.

§ 1º Fica vedada a inclusão de documentos desnecessários à instrução processual.

§ 2º As referências às leis, decretos e demais atos normativos publicados em Diário Oficial devem ser feitas informando os dados da publicação ou por meio de links de direcionamento, salvo casos previstos em legislação específica que recomende cópia da publicação anexa aos autos.

§ 3º Os documentos anexados devem estar otimizados ou compactados a fim de racionalizar o tamanho do processo.

§ 4º O usuário do Suite deverá observar o tamanho do processo estabelecido pelo sistema antes de criar e/ou anexar novos documentos, e caso esteja próximo ao limite, deve abrir novo processo e apensar ao existente para dar prosseguimento.

§ 5º É de responsabilidade do usuário do Suite observar a correta instrução processual, o fluxo e ritos que o processo deve ter, assim como o momento adequado para solicitar a assinatura dos gestores em atos e minutas de decreto.

Art. 11. Para fins de composição dos processos administrativos eletrônicos no âmbito do Suite, considera-se:

I - os documentos produzidos no âmbito do sistema como originais para todos os efeitos legais;



II - os documentos nato-digitais, assinados eletronicamente, anexados ao processo eletrônico como originais para todos os efeitos legais;

III - que os documentos digitalizados e juntados aos processos constantes no sistema preservam a mesma força probante do documento que os originou, para todos os efeitos legais, observando o disposto no art. 12 deste Decreto

IV - que para a impugnação da integridade do documento digitalizado deverá ser instaurada diligência para a verificação do documento objeto de controvérsia, mediante alegação motivada e fundamentada de adulteração.

Art. 12. A digitalização de documentos recebidos ou produzidos no âmbito dos órgãos e das entidades da Administração Pública Estadual deverá ser acompanhada da conferência da integridade do documento digitalizado.

§ 1º A conferência prevista no caput deste artigo poderá registrar se foi apresentado documento original, cópia autenticada em cartório, cópia autenticada administrativamente ou cópia simples.

§ 2º Os documentos resultantes da digitalização de originais serão considerados cópias autenticadas administrativamente, e os resultantes da digitalização de cópia autenticada em cartório, de cópia autenticada administrativamente ou de cópia simples terão valor de cópia simples.

§ 3º A Administração poderá, conforme definido em ato de cada órgão ou entidade:

I - proceder à digitalização imediata do documento apresentado e devolvê-lo imediatamente ao interessado;

II - determinar que a protocolização de documento original seja acompanhada de cópia simples, hipótese em que o protocolo atestará a conferência da cópia com o original, devolverá o documento original imediatamente ao interessado e descartará a cópia simples após a sua digitalização; e

III - receber o documento em papel para posterior digitalização, considerando que:

a) os documentos em papel recebidos que sejam originais ou cópias autenticadas em cartório devem ser devolvidos ao interessado, preferencialmente, ou ser mantidos sob guarda do órgão ou da entidade, nos termos da sua tabela de temporalidade e destinação; e

b) os documentos em papel recebidos que sejam cópias autenticadas administrativamente ou cópias simples podem ser descartados após realizada a sua digitalização, nos termos do caput e do § 1º deste artigo.

§ 4º Na hipótese de ser impossível ou inviável a digitalização do documento recebido, este ficará sob guarda da administração e será admitido o trâmite do processo de forma híbrida, conforme definido em ato de cada órgão ou entidade.

Art. 13. O interessado poderá enviar eletronicamente ou protocolizar documentos digitais para juntada aos autos.

§ 1º O teor e a integridade dos documentos digitalizados são de responsabilidade do interessado, que responderá nos termos da legislação civil, penal e administrativa por eventuais fraudes.

§ 2º Os documentos digitalizados enviados pelo interessado terão valor de cópia simples.

§ 3º A apresentação do original do documento digitalizado será necessária quando a lei expressamente o exigir ou nas hipóteses previstas nos arts. 14 e 15 deste Decreto.

Art. 14. Impugnada a integridade do documento digitalizado, mediante alegação motivada e fundamentada de adulteração, deverá ser instaurada diligência para a verificação do documento objeto de controvérsia.

Art. 15. A Administração poderá exigir, a seu critério, até que decaia o seu direito de rever os atos praticados no processo, a exibição do original de documento digitalizado no âmbito dos órgãos ou das entidades, ou enviado eletronicamente pelo interessado.

Art. 16. Os documentos eletrônicos produzidos e anexados no âmbito do Suite poderão ter sua autoria, autenticidade e integridade asseguradas mediante utilização de assinatura eletrônica, observando o disposto no art. 17 deste Decreto.

#### CAPÍTULO IV

#### DA ASSINATURA ELETRÔNICA E INTERAÇÕES

Art. 17. Observando os termos da Lei Federal nº 14.063, de 23 de setembro de 2020, para efeitos deste Decreto, as assinaturas eletrônicas são classificadas em:

I - assinatura eletrônica simples:

a) a que permite identificar o seu signatário;

b) a que anexa ou associa dados a outros dados em formato eletrônico do signatário.

II - assinatura eletrônica avançada: a que utiliza certificados não emitidos pela ICP-Brasil ou outro meio de comprovação da autoria e da integridade de documentos em forma eletrônica, desde que admitidos pelas partes como válido ou aceito pela pessoa a quem for oposto o documento, com as seguintes características:

a) estar associada ao signatário de maneira unívoca;

b) utilizar dados para a criação de assinatura eletrônica cujo signatário pode, com elevado nível de confiança, operar sob o seu controle exclusivo;

c) estar relacionada aos dados a ela associados de tal modo que qualquer modificação posterior seja detectável;

III - assinatura eletrônica qualificada: a que utiliza certificado digital, nos termos do § 1º do art. 10 da Medida Provisória nº 2.200-2, de 24 de agosto de 2001.

§ 1º Os 3 (três) tipos de assinatura referidos nos incisos I, II e III, do caput deste artigo, caracterizam o nível de confiança sobre a identidade e a manifestação de vontade de seu titular, sendo a assinatura eletrônica qualificada a que possui nível mais elevado de confiabilidade a partir de suas normas, padrões e procedimentos específicos.

§ 2º A assinatura eletrônica é de uso pessoal e intransferível, sendo de responsabilidade do titular o sigilo de senhas e a guarda dos respectivos dispositivos físicos de acesso.

§ 3º Devem ser asseguradas formas de revogação ou de cancelamento definitivo do meio utilizado para as assinaturas previstas neste Decreto, sobretudo em casos de comprometimento de sua segurança ou de vazamento de dados.

§ 4º A assinatura eletrônica simples será admitida para as hipóteses cujo conteúdo da interação não envolva informações protegidas por grau de sigilo e não ofereça risco direto de dano a bens, serviços e interesses do ente público, incluído o envio de documentos digitais ou digitalizados e o recebimento de número de protocolo decorrente da ação.

§ 5º A assinatura eletrônica avançada será admitida para as hipóteses previstas no § 4º deste artigo e nas de interação com o ente público que, considerada a natureza da relação jurídica, exijam maior garantia quanto à autoria, incluídos:

I - as interações eletrônicas entre pessoas naturais ou pessoas jurídicas de direito privado e os entes públicos que envolvam informações classificadas ou protegidas por grau de sigilo;

II - a manifestação de vontade para a celebração de contratos, convênios, acordos, termos e outros instrumentos sinalagmáticos bilaterais ou plurilaterais congêneres;

III - os atos relacionados a autocadastro, como usuário particular ou como agente público, para o exercício de atribuições, em sistema informatizado de processo administrativo eletrônico ou de serviços;

IV - as decisões administrativas referentes à concessão de benefícios assistenciais, trabalhistas, previdenciários e tributários que envolvam dispêndio direto ou renúncia de receita pela Administração Pública;

V - as declarações prestadas em virtude de lei que constituam reconhecimento de fatos e assunção de obrigações;

VI - o envio de documentos digitais ou digitalizados em atendimento a procedimentos administrativos ou medidas de fiscalização; e

VII - a apresentação de defesa e interposição de recursos administrativos.

§ 6º As assinaturas eletrônicas simples e avançada serão admitidas nas hipóteses previstas nos §§ 4º e 5º deste artigo e nos seguintes casos:

I - nas interações entre todos órgãos e entidades do Poder Executivo;

II - quando convenionado entre órgãos e entidades do Poder Executivo e de outros poderes;

III - desde que admitida pelas partes como válida ou aceita pela pessoa a quem for oposto o documento.

§ 7º A assinatura eletrônica qualificada será admitida em qualquer interação com os órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual e com outros entes públicos e privados, inclusive nas hipóteses mencionadas nos §§ 4º, 5º e 6º deste artigo.

§ 8º É obrigatório o uso de assinatura eletrônica qualificada:

I - nos atos assinados pelo Chefe do Poder Executivo, por Secretários de Estado ou por titulares de órgãos e entidades do Poder Executivo;

II - nas demais hipóteses previstas em lei.

§ 9º No caso de conflito entre normas vigentes ou de conflito entre normas editadas por entes distintos, prevalecerá o uso de assinaturas eletrônicas qualificadas.

§ 10. Os sistemas de informação e de comunicação desenvolvidos pelos órgãos e entidades do Poder Executivo, observarão o disposto neste Decreto em relação ao uso de assinatura eletrônica.

§ 11. O órgão ou entidade do Poder Executivo Estadual informará em sítio à disposição na internet os requisitos e os mecanismos estabelecidos internamente para reconhecimento de assinatura eletrônica avançada.

#### CAPÍTULO V DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 18. O Suite estará disponível 24 (vinte e quatro) horas por dia, ininterruptamente, ressalvados os períodos de indisponibilidade em razão de manutenção programada ou por motivo técnico.



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 nº 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 nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, que regula o acesso a informações, e na Lei nº 15.175, de 28 de junho de 2012, que define regras específicas para a implementação do disposto na Lei Federal nº 12.527, 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. 7º da Lei nº 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 nº 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 nº 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. 2º, 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.



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 Seplog 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, 2º, 5º, 6º, 7º, 8º e 9º do Decreto nº 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. 1º 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. 2º 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 Nº36.542**, 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. 1º 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. 2º 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. 3º 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 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;

