

SECRETARIA DE PLANEJAMENTO, GOVERNANÇA E GESTÃO

INSTRUÇÕES NORMATIVAS

Gabinete do Secretário

INSTRUÇÃO NORMATIVA

INSTRUÇÃO NORMATIVA 08/2022 - SPGG

Estabelece critérios mínimos para a Avaliação Continuada dos Serviços Públicos Estaduais Digitais, prevista nos artigos 18 e 19, do Decreto n.º 55.439, de 12 de agosto de 2020, que dispõe sobre a Política de Relacionamento do Estado com o Usuário de serviços públicos.

O SECRETÁRIO DE PLANEJAMENTO GOVERNANÇA E GESTÃO, no uso das atribuições previstas nos arts. 19 e 26 do Decreto n.º 55.439, de 12 de agosto de 2020,

RESOLVE

Art. 1º A avaliação continuada dos serviços públicos prestados pela administração pública estadual direta e indireta será feita nos serviços públicos digitais e seguirá os critérios mínimos previstos nesta Instrução Normativa.

Parágrafo Único: Os órgãos e as entidades da administração pública estadual direta e indireta poderão estabelecer critérios complementares para a avaliação dos serviços públicos de sua competência

Art. 2º Os serviços prestados serão avaliados nos seguintes aspectos:

I - satisfação do usuário com o serviço público prestado;

II - qualidade do atendimento prestado ao usuário ;

III - cumprimento dos compromissos e dos prazos definidos para a prestação dos serviços públicos;

IV - quantidade de manifestações de usuário s;

V - medidas adotadas pela administração pública estadual para a melhoria e o aperfeiçoamento da prestação dos serviço público.

Art. 3º A metodologia de avaliação dos serviços públicos é baseada na mensuração da satisfação dos usuários e na qualidade percebida dos serviços, centrada na percepção do usuário sobre os serviços públicos digitais.

Art. 4º A pesquisa de satisfação do usuário será realizada permanentemente e diretamente no sítio eletrônico do serviço, por meio de ferramenta eletrônica desenvolvida pelo Centro de Tecnologia da Informação e Comunicação do Estado do Rio Grande do Sul- PROCERGS , a qual deverá compreender todos os critérios citados no artigo 2º desta Instrução Normativa.

Art.5º A ferramenta eletrônica de avaliação de que trata esta IN deverá permitir:

I - a realização de pesquisas de satisfação;

II - a coleta organizada de dados acerca de sugestões de melhoria na prestação dos serviços avaliados; e

III - a coleta organizada de dados acerca da avaliação do atendimento prestado pelo Poder Executivo Estadual.

Art. 6º A ferramenta de avaliação de serviços referida no artigo 4º inclui o Protocolo Integrado do portal de serviços digitais do Estado (RS.GOV. BR), que utilizará um único número de identificação do usuário para solicitação de serviços, acompanhamento de processos, envio e recebimento de documentos e informações.

Art. 7º Os órgãos e entidades da Administração Direta e Indireta deverão, até o dia 31 de julho de 2022, encaminharmos ao Escritório de Desenvolvimento de Projetos - EDP, no endereço eletrônico estrategiadigital@edp.rs.gov.br, um cronograma para implementação da ferramenta eletrônica de avaliação de serviços citada no artigo 4º.

Parágrafo único : A implementação referida no caput, será realizada da seguinte forma:

I - Para novos serviços que utilizarão o Formulário Dinâmico da Plataforma de Sites do Estado (Matriz), o órgão ou entidade deverá solicitar à PROCERGS a adesão ao Protocolo Único, no momento da definição do novo serviço;

II - Para serviços já existentes que utilizam o Formulário Dinâmico da Plataforma de Sites do Estado (Matriz), o órgão ou entidade deverá solicitar à PROCERGS a migração para o Protocolo Único;

III - Para novos serviços que não utilizarão o Formulário Dinâmico da Plataforma de Sites do Estado (Matriz), o órgão ou entidade deverá especificar à PROCERGS que será utilizado o componente do Protocolo Único, no momento em que for demandado o desenvolvimento do serviço;

IV - Para serviços já existentes que não utilizam o Formulário Dinâmico da Plataforma de Sites do Estado (Matriz), o órgão ou entidade deverá solicitar à PROCERGS a integração ao componente do Protocolo Único.

Art. 8º Os dados resultantes das avaliações de serviço de que trata esta Instrução Normativa serão verificadas anualmente pela Secretaria de Planejamento, Governança e Gestão, por intermédio do Escritório de Desenvolvimento de Projetos, como subsídio para reorientar e ajustar os serviços prestados, em especial quanto ao cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento divulgados na Carta de Serviços ao Usuário.

Parágrafo Único. A Ouvidoria-Geral do Estado, de que trata a Lei n. 14.485, de 30 de janeiro de 2014, poderá solicitar os dados de que trata o "caput" deste artigo para auxiliar no atendimento das suas finalidades institucionais, em especial de aprimoramento dos serviços públicos.

Art. 9º O resultado da avaliação de serviços de que trata esta Instrução Normativa deverá ser anualmente e integralmente publicado no sítio eletrônico oficial do Estado, incluindo o ranking dos órgãos e entidades com melhor avaliação de serviços por parte dos usuários.

Art. 10 A Secretaria de Planejamento, Governança e Gestão, por intermédio do Escritório de Desenvolvimento de Projetos fará o controle dos índices referidos no artigo 6º e a gestão da qualidade dos serviços prestados, com as finalidades de :

I - propor melhorias na metodologia de avaliação dos serviços;

II - recomendar ajustes/melhorias aos órgãos; e

III - reportar anualmente para os Conselhos de Usuários, os índices obtidos.

Art. 11 Esta Instrução Normativa entra em vigor na data da sua publicação.

Porto Alegre, 02 de junho de 2022.

CLAUDIO GASTAL

Secretário de Planejamento, Governança e Gestão

CLAUDIO GASTAL
Av. Borges de Medeiros, 1501, 2º andar
Porto Alegre
CLAUDIO GASTAL
Secretário de Planejamento, Governança e Gestão
Av. Borges de Medeiros, 1501, 2º andar

Porto Alegre
Fone: 5132881200

Publicado no Caderno do Governo (DOE) do Rio Grande do Sul
Em 3 de Junho de 2022

Protocolo: **2022000726864**

Publicado a partir da página: **8**