

GOVERNO DO ESTADO  
**DIÁRIO OFICIAL**



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

Porto Alegre, Sexta-feira, 3 de Junho de 2022

**SECRETARIA DE PLANEJAMENTO, GOVERNANÇA E GESTÃO**

CLAUDIO GASTAL

Av. Borges de Medeiros, 1501 - 2º andar  
Porto Alegre / RS / 90119-900

**Gabinete do Secretário**

CLAUDIO GASTAL

Av. Borges de Medeiros, 1501 - 2º andar  
Porto Alegre / RS / 90119-900

**Instruções Normativas**

Protocolo: 2022000726864

**INSTRUÇÃO NORMATIVA 08/2022 - SPPG**

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 usuários;

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

**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](mailto: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