



PODER EXECUTIVO

Governadoria do Estado

Decretos

DECRETO Nº 929-S, DE 21 DE JUNHO DE 2018.

Altera Decreto nº 1508-S, de 29/09/2017, que designou os membros para compor o Conselho Estadual para a Promoção da Cidadania e dos Direitos Humanos de Lésbicas, Gays, Bissexuais, Travestis e Transexuais - Conselho Estadual LGBT, no biênio outubro de 2017 a outubro de 2019.

O GOVERNADOR DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO, no exercício das atribuições previstas no art. 91, inciso III da Constituição Estadual, e com as informações constantes do processo nº 77888502,

DECRETA:

Art. 1º O Decreto nº 1508-S, de 29/09/2017, que designou os membros para compor o Conselho Estadual para a Promoção da Cidadania e dos Direitos Humanos de Lésbicas, Gays, Bissexuais, Travestis e Transexuais - Conselho Estadual LGBT, para o exercício do mandato no biênio compreendido entre o mês de outubro de 2017 ao mês de outubro de 2019, passa vigorar com a seguinte alteração:

“Art. 1º [...]”

I - REPRESENTANTES DO PODER PÚBLICO

[...]

c. SECRETARIA DE ESTADO DA JUSTIÇA - SEJUS

Titular: [...]

Suplente: Gabriel Fitroni Neves da Cunha
[...]

h. SECRETARIA DE ESTADO DA CULTURA - SECULT

Titular: Elza Heloisa Filgueiras
Suplente: Renan Andrade Silva

i. SECRETARIA DE ESTADO DE TURISMO - SETUR

Titular: Joyce Coelho Simões
Suplente: Thainá Venancio Pereira
[...]

II - REPRESENTATES DA SOCIEDADE CIVIL

[...]

b. Fórum Municipal pela

Cidadania Lésbicas, Gays, Bissexuais, Transexuais, Travestis e Intersexuais da Serra.

Titular: [...]

Suplente: Evelyn Renata Macedo

c. Consciência, Orgulho e Respeito no Espírito Santo - CORES

Titular: Aubrey Effgen

Suplente: [...]

[...]

f. Instituto Brasileiro de Transmasculinidade - IBRAT

Titular: [...]

Suplente: Adriel Garcia da Silva (NS)

[...]

h. Conselho Regional de Psicologia da 16ª Região/ES - CRP

Titular: Lais Sudré Campos

Suplente: Marina Francisqueto Bernabé

[...]

j. Ordem dos Advogados do Brasil - OAB/ES

Titular: Luiz Guilherme Mota Vello

Suplente: Antonio Lopes de Souza Neto

k. Movimento Núcleo Pedra

Titular: Geovane Roberto Santos

Suplente: Antonio Marcos Carvalho dos Santos

l. Santa Sapataria - Lésbicas e Bissexuais do Espírito Santo

Titular: Carolina Maria Moreira

Suplente: Ariane Celestino Meireles

[...]

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

Palácio Anchieta, em Vitória, aos 21 dias do mês de junho de 2018, 197º da Independência, 130º da República e 484º do Início da Colonização do Solo Espírito-santense.

PAULO CESAR HARTUNG GOMES
Governador do Estado

Protocolo 406748

DECRETO Nº 4267-R, DE 21 DE JUNHO DE 2018.

Regulamenta a aplicação das disposições da Lei Nacional nº 13.460, de 26/06/2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário de

serviços públicos da administração pública de que trata o § 3º do art. 37 da Constituição Federal, no âmbito do Poder Executivo Estadual.

O GOVERNADOR DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO, no exercício das atribuições previstas no art. 91, III, da Constituição Estadual, em conformidade com as disposições constantes do § 1º do art. 1º da Lei Nacional nº 13.460, de 26/06/2017, e informações contidas no processo nº 82411590,

DECRETA:

Art. 1º Este Decreto estabelece mecanismos para participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos prestados direta ou indiretamente pela administração pública estadual, conforme previsto na Lei Nacional nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

Art. 2º Os órgãos e as entidades do Poder Executivo Estadual que prestam atendimento aos usuários dos serviços públicos, direta ou indiretamente, deverão elaborar e divulgar Carta de Serviços ao Usuário, no âmbito de sua esfera de competência.

§ 1º A Carta de serviços será disponibilizada no sítio eletrônico Guia de Serviços, mantido pelo Instituto de Tecnologia da Informação do Estado do Espírito Santo (PRODEST) e gerenciado pela Ouvidoria-Geral do Estado.

§ 2º Os órgãos e entidades devem disponibilizar, em seu sítio institucional, link que redirecione o usuário para o sítio eletrônico Guia de Serviços - <http://www.guiadeservicos.es.gov.br> e documento contendo a carta de seus serviços ofertados.

§ 3º A atualização dos dados deverá ser feita pelo órgão ou entidade responsável pela prestação de cada serviço, no mínimo, uma vez por ano.

§ 4º Os titulares dos órgãos e entidades encaminharão à Ouvidoria-Geral do Estado os dados do(s) servidor(es) responsável(is) pela inserção e atualização dos dados.

Art. 3º A Carta de Serviços ao Usuário deverá apresentar, com clareza e precisão, em relação a cada um dos serviços prestados, as seguintes informações:

I. serviços efetivamente oferecidos;
II. requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço;

III. principais etapas para processamento do serviço;

IV. previsão do prazo máximo para a prestação do serviço;

V. forma de prestação do serviço;
VI. locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço;
VII. prioridades de atendimento;
VIII. - previsão de tempo de espera para atendimento;
IX. mecanismos de comunicação com os usuários;
X. procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários; e
XI. mecanismos de consulta, por parte dos usuários, acerca do andamento do serviço solicitado e de eventual manifestação.

Art. 4º Os órgãos e as entidades do Poder Executivo estadual deverão utilizar ferramentas de pesquisa de satisfação dos usuários e empregar os dados como subsídio relevante para reorientar e ajustar a prestação dos serviços.

§ 1º O canal do Sistema Integrado de Ouvidoria e as pesquisas de satisfação objetivam assegurar a efetiva participação dos usuários dos serviços públicos na avaliação e identificação de lacunas e deficiências na prestação dos serviços.

§ 2º Os órgãos e as entidades do Poder Executivo estadual, no mínimo anualmente, deverão dar ampla divulgação aos resultados das pesquisas de satisfação.

Art. 5º Será disponibilizado pelo Sistema Integrado de Ouvidoria do Governo do Estado do Espírito Santo canal eletrônico para recebimento das manifestações previstas no art. 9º da Lei Nacional nº 13.460, de 26/06/2017.

Art. 6º O Sistema Integrado de Ouvidoria deve assegurar ao usuário a proteção de sua identidade e demais atributos de identificação, nos termos do art. 22 da Lei Estadual nº 9.871, de 09/07/2012.

Parágrafo único. A preservação da identidade do manifestante inclui a proteção do nome, endereço e demais dados do usuário, que serão documentados separadamente.

Art. 7º Este decreto entra em vigor na data da publicação.

Palácio Anchieta, em Vitória, aos 21 dias do mês de junho de 2018, 197º da Independência, 130º da República e 484º do Início da Colonização do Solo Espírito-Santense.

PAULO CESAR HARTUNG GOMES
Governador do Estado

Protocolo 406749