

MARCELO NUNES NOLLETO

Secretário de Governo

(assinado eletronicamente)

FRANCISCO LUCAS COSTA VELOSO

Secretário da Segurança Pública

(assinado eletronicamente)

SAMUEL PONTES DO NASCIMENTO

Secretário da Administração

SEI nº 011798437

(Transcrição da nota DECRETOS de Nº 8633, datada de 3 de abril de 2024.)

DECRETO Nº 22.855, DE 25 DE MARÇO DE 2024

Institui a Política Estadual de Atendimento ao Cidadão, regulamenta a avaliação do serviço público no Estado do Piauí e cria o Conselho de Usuários do Serviço Público.

O GOVERNADOR DO ESTADO DO PIAUÍ, no uso das atribuições que lhe conferem os incisos VI e XIII do art. 102 da Constituição do Estado do Piauí,

CONSIDERANDO a Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública;

CONSIDERANDO a necessidade de promover a melhoria contínua dos serviços públicos prestados ao cidadão;



CONSIDERANDO que o atendimento ao cidadão deve ser pautado pelos princípios da regularidade, continuidade, efetividade, transparência, acessibilidade e cortesia;

CONSIDERANDO a importância de fomentar a participação do cidadão no aprimoramento dos serviços públicos, e

CONSIDERANDO o Ofício nº 28/2024/ETIPI-PI/PRES/GAB, de 29 de fevereiro de 2024, da Empresa de Tecnologia da Informação do Estado do Piauí - ETIPI, e demais documentos que constam no SEI 00117.000358/2024-19,

D E C R E T A :

TÍTULO I

DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º Fica instituída a Política Estadual de Atendimento ao Cidadão, que tem como objetivo promover a excelência no atendimento ao cidadão no âmbito da Administração Direta e Indireta do Estado do Piauí.

§ 1º A garantia dos direitos e a participação do usuário de serviços públicos serão asseguradas por meio da atuação dos responsáveis por ações de ouvidoria e controladoria, em conformidade com os princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade, eficiência, economicidade, regularidade, continuidade, efetividade, segurança, atualidade, generalidade, transparência e cortesia, e pelos demais meios previstos na legislação específica.

§ 2º O disposto neste Decreto aplicar-se-á aos órgãos da Administração Estadual Direta, às autarquias, às fundações públicas, e às entidades prestadoras de serviços públicos estaduais, incluídas as concessionárias e parceiras.

§ 3º Para os fins deste decreto, considera-se:

I - cidadão: usuário, efetivo ou potencial, de serviço público estadual;

II - agente público: aquele que, ainda que transitoriamente ou sem remuneração, exerce cargo,



emprego ou função pública;

III - serviço público: qualquer utilidade ou comodidade material destinada à satisfação das necessidades da coletividade em geral e fruível singularmente pelos cidadãos;

IV - atendimento: o conjunto das atividades necessárias para recepcionar e dar consequência às solicitações dos cidadãos, inclusive as manifestações de opinião, percepção e apreciação relacionadas à prestação do serviço público;

V - canais de atendimento: praças de atendimento presencial, sítios eletrônicos, aplicativos, centrais telefônicas, terminais de autoatendimento, carta ou qualquer outro meio que permita ao cidadão fazer solicitações e obter informações de serviços públicos;

VI - manifestações: solicitações, pedidos, elogios, reclamações, denúncias, sugestões e demais pronunciamentos dos cidadãos que tenham como objeto a prestação ou a fiscalização dos serviços públicos e da conduta dos agentes a eles relacionados;

VII - ações de ouvidoria: correspondem ao acolhimento, encaminhamento e acompanhamento das respostas das manifestações de solicitação, sugestão, elogio, reclamação e denúncias feitas pelos usuários de serviços públicos; e

VIII - ações de controladoria: correspondem ao acompanhamento dos pedidos de acesso à informação feitas pelos usuários de serviços públicos.

CAPÍTULO I

DOS DIREITOS E DEVERES DOS USUÁRIOS

Art. 2º O usuário tem direito à adequada prestação dos serviços, devendo cada agente público, órgão e entidade prestador de serviços públicos:

I - agir com urbanidade, respeito, acessibilidade e cortesia no atendimento ao usuário;

II - presumir a boa-fé do usuário;

III - atender por ordem de chegada, ressalvados os casos de urgência e aqueles em que houver possibilidade de agendamento, asseguradas as prioridades legais às pessoas com deficiência, aos idosos, às gestantes, às lactantes e às pessoas acompanhadas por crianças de colo, além de outros atendimentos prioritários determinados por lei;

IV - zelar pela adequação entre meios e fins, sem impor exigências, obrigações, restrições e sanções não previstas na legislação;



- V - tratar com igualdade os usuários, vedada qualquer tipo de discriminação;
- VI - cumprir prazos e normas procedimentais;
- VII - observar horários e normas compatíveis com o bom atendimento ao usuário;
- VIII - adotar medidas para resguardar a saúde e a segurança do usuário;
- IX - autenticar documentos diretamente, à vista dos originais apresentados pelo usuário, sem exigir reconhecimento de firma, salvo em caso de dúvida quanto à autenticidade;
- X - manter instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento;
- XI - observar os códigos de ética ou de conduta aplicáveis às várias categorias de agentes públicos;
- XII - aplicar soluções tecnológicas a fim de simplificar processos e procedimentos de atendimento ao usuário, de modo a proporcionar melhores condições para o compartilhamento das informações;
- XIII - utilizar linguagem simples e compreensível, evitando o uso de siglas, jargões e estrangeirismos;
- XIV - não exigir nova prova sobre fato já comprovado em documentação válida apresentada pelo usuário;
- XV - permitir ao usuário o acompanhamento da prestação e a avaliação dos serviços públicos;
- XVI - facultar ao usuário obter e utilizar os serviços com liberdade de escolha entre os meios oferecidos;
- XVII - propiciar o acesso e a obtenção de informações relativas ao usuário, constantes de registros ou bancos de dados, observado o disposto no art. 5º, XXXIII, da Constituição Federal, bem como na Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011;
- XVIII - proteger informações pessoais, nos termos da Lei Federal nº 13.709, de 14 de agosto de 2018;
- XIX - expedir atestados, certidões e documentos comprobatórios de regularidades em geral; e
- XX - fornecer informações precisas, respondendo adequadamente às solicitações.

Art. 3º São deveres do usuário:

- I - utilizar adequadamente os serviços, procedendo com urbanidade e boa-fé;
- II - fornecer as informações pertinentes ao serviço prestado, quando solicitadas;



III - colaborar para a adequada prestação do serviço; e

IV - preservar as condições dos bens públicos, por meio dos quais lhe são prestados os serviços de que trata este Decreto.

CAPÍTULO II

DA AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

Art. 4º Sem prejuízo de outras iniciativas de avaliação, os órgãos e entidades prestadores de serviços públicos estaduais deverão avaliar os serviços, no mínimo, conforme os seguintes aspectos:

I - satisfação do usuário com o serviço prestado;

II - qualidade do atendimento prestado ao usuário;

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

IV - quantidade de manifestações de usuários; e

V - medidas adotadas para a melhoria e o aperfeiçoamento da prestação do serviço.

§ 1º Os procedimentos previstos neste Decreto também se destinam a assegurar a qualidade dos serviços públicos digitais e devem ser executados em conformidade com os princípios básicos da administração pública e tendo por parâmetros a simplicidade, a acessibilidade, a privacidade, a segurança, a interoperabilidade e a transparência.

§ 2º A avaliação será realizada por pesquisa de satisfação, efetuada no Portal de Serviços Digitais do Governo do Estado do Piauí (Gov.pi Cidadão), mediante respostas dos usuários, refletindo a experiência individual na utilização dos serviços públicos ou por outro meio adequado que assegure os resultados e garanta a finalidade almejada e a solidez metodológica e estatística.

§ 3º Os padrões de qualidade dos serviços digitais e/ou presenciais disponibilizados para avaliação dos usuários deverão refletir as diretrizes existentes nas Cartas de Serviços dos usuários dos serviços públicos previstas neste Decreto e elaboradas pelos órgãos e entidades.

§ 4º O presente Decreto não restringe outras metodologias de avaliação de serviços públicos digitais e/ou presenciais que poderão ser utilizadas, complementarmente, a critério dos órgãos e entidades prestadoras de serviços públicos estaduais.

§ 5º O resultado da avaliação deverá ser integralmente publicado na respectiva página oficial do Governo do Estado do Piauí na internet.



CAPÍTULO III

DO CONSELHO DE USUÁRIOS DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

Art. 5º A participação dos usuários dos serviços públicos estaduais, com vistas ao acompanhamento da prestação e à avaliação dos serviços prestados, será feita por meio do Conselho de Usuários dos Serviços Públicos - CEUSP, previsto na Lei Federal nº 13.460/2017, órgão consultivo, vinculado à Ouvidoria-Geral do Estado e à Controladoria-Geral do Estado, responsáveis, respectivamente, pelas manifestações de ouvidoria e pedido de acesso à informação com as seguintes atribuições:

I - acompanhar a prestação dos serviços;

II - participar da avaliação dos serviços prestados;

III - propor melhorias na prestação dos serviços;

IV - contribuir com a definição de diretrizes para o adequado atendimento ao usuário;

V - acompanhar e avaliar a atuação da Ouvidoria-Geral do Estado e dos responsáveis por ações de ouvidoria de cada órgão e entidade prestador de serviços públicos;

VI - acompanhar e avaliar a atuação da Controladoria-Geral do Estado e dos responsáveis por ações de pedido de acesso a informação de cada órgão e entidade prestador de serviços públicos; e

VII - manifestar-se quanto às consultas que lhe forem submetidas.

Parágrafo único. O CEUSP será composto por 30 (trinta) membros, dos quais 15 (quinze) serão representantes dos usuários de serviços, conforme estabelecido no art. 6º deste Decreto, e os outros 15 (quinze) membros serão representantes dos órgãos da Administração Estadual, na forma do art. 7º deste Decreto.

Art. 6º Os 15 (quinze) membros do CEUSP que representarão os usuários de serviços serão selecionados por meio de processo de escolha definido em edital elaborado pela Ouvidoria-Geral do Estado do Piauí e Controladoria-Geral do Estado do Piauí.

§ 1º O edital será responsável por estabelecer os critérios, as etapas e os prazos para a escolha dos membros do CEUSP, garantindo, assim, transparência e imparcialidade no processo.

§ 2º Serão representadas as seguintes categorias de usuários dos serviços públicos:

I - representante dos usuários dos serviços prestados ao servidor público;



- II - representante dos usuários de serviços da segurança pública;
- III - representante dos usuários de serviços da educação básica e superior;
- IV - representante dos usuários de serviços da saúde;
- V - representante dos usuários de serviços de trânsito;
- VI- representante dos usuários de serviços de energia elétrica;
- VII - representante dos usuários de serviços de água e esgotos;
- VIII - representante dos usuários de serviços da Junta Comercial e abertura de empresas;
- IX - representante dos usuários de serviços de proteção à pessoa com deficiência;
- X - representante dos usuários de serviços de assistência social, trabalho e direitos humanos;
- XI - representante dos usuários de serviços de regularização fundiária;
- XII - representante dos usuários de serviços da agricultura familiar;
- XIII - representante dos usuários de serviços da previdência;
- XIV- representante dos usuários de serviços da cultura; e
- XV - representante dos usuários de serviços de tecnologia da informação e comunicação.

Art. 7º A escolha dos representantes dos usuários dos serviços públicos estaduais será feita em processo aberto ao público, mediante chamamento oficial a ser publicado, em conjunto, pela Ouvidoria-Geral do Estado e pela Controladoria-Geral do Estado, no Diário Oficial do Estado, com ampla divulgação, contendo:

- I - informações sobre o desempenho da função, atribuições e condições para a investidura como conselheiro;
- II - o endereço eletrônico institucional para recebimento das inscrições, as quais devem ser encaminhadas com o respectivo currículo do interessado;
- III - a fixação do prazo para o envio das inscrições; e
- IV - comunicação sobre a necessidade de apresentar comprovante de votação da última eleição.

Parágrafo único. Para a observância dos critérios de representatividade e pluralidade das partes interessadas, a escolha dos representantes no processo aberto a que se refere o **caput** deste artigo dependerá da avaliação dos seguintes requisitos:



- I - formação educacional compatível com a área a ser representada;
- II - experiência profissional aderente à área a ser representada;
- III - atuação voluntária na área a ser representada;
- IV - conhecimento na área a ser representada;
- V - não ser agente público vinculado ao Governo do Estado do Piauí; e
- VI - com exceção dos representantes de usuários definidos nos incisos I e XIII do § 2º do art. 6º, os demais representantes não devem possuir qualquer vínculo com concessionária ou prestadoras de serviços públicos contratados pelo Estado.

Art. 8º Os 15 (quinze) representantes dos órgãos da Administração Estadual que irão compor o CEUSP serão oriundos dos seguintes órgãos e entidades:

- I - Secretaria de Estado da Administração (SEAD);
- II - Secretaria de Estado da Segurança Pública (SSP);
- III - Secretaria de Estado da Educação (SEDUC);
- IV - Secretaria de Estado da Saúde (SESAPI);
- V - Departamento Estadual de Trânsito (DETRAN);
- VI - Agência de Regulação dos Serviços Públicos Delegados do Estado do Piauí (AGRESPI);
- VII - Instituto de Águas e Esgotos do Piauí (IAEPI);
- VIII - Junta Comercial do Estado do Piauí (JUCEPI);
- IX - Secretaria de Estado para Inclusão da Pessoa com Deficiência (SEID);
- X - Secretaria de Estado da Assistência Social, Trabalho e Direitos Humanos (SASC);
- XI - Instituto da Regularização Fundiária e do Patrimônio Imobiliário do Estado do Piauí (INTERPI);
- XII - Secretaria de Estado da Agricultura Familiar (SAF);
- XIII - Instituto de Assistência à Saúde dos Servidores Públicos do Estado do Piauí (IASPI);
- XIV - Secretaria de Estado da Cultura (SECULT); e
- XV - Empresa de Tecnologia da Informação do Estado do Piauí (ETIPI).



Parágrafo único. Os representantes dos órgãos da Administração Estadual serão indicados pelos dirigentes máximos da pasta.

Art. 9º O Governador designará os membros do CEUSP, cujo mandato será de 2 (dois) anos, podendo ser prorrogado por igual período.

Art. 10. A função de conselheiro será considerada serviço público relevante, sem remuneração.

Art. 11. Poderão ser convidados a participar das reuniões do Conselho, com direito a voz e sem direito a voto, representantes do Ministério Público, da Defensoria Pública, da Ordem dos Advogados do Brasil e Observatório Social.

Art. 12. O resultado da escolha será publicado no **site** oficial do Governo do Estado do Piauí.

CAPÍTULO IV

DA POLÍTICA ESTADUAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO USUÁRIO DE SERVIÇOS PÚBLICOS

Art. 13. A Política Estadual de Proteção e Defesa do Usuário de Serviços Públicos, executada pela Ouvidoria-Geral do Estado e Controladoria-Geral do Estado, deverá garantir, em consonância com a Política Estadual de Atendimento ao Cidadão:

I - canal de comunicação direto entre os órgãos e entidades prestadores de serviços e os usuários, a fim de aferir o seu grau de satisfação e estimular a apresentação de sugestões;

II - serviços de informação para garantir ao usuário o acompanhamento e fiscalização do serviço público;

III - serviços de educação do usuário, compreendendo a elaboração de manuais informativos sobre os seus direitos, os procedimentos disponíveis para o seu exercício e os órgãos e endereços para a apresentação de queixas e sugestões; e

IV - mecanismos alternativos e informais de solução de conflitos, inclusive contemplando formas de liquidação de obrigações decorrentes de danos na prestação de serviços públicos.



Parágrafo único. Os dados colhidos pelo canal de comunicações serão utilizados com o objetivo de tornar os serviços mais próximos da expectativa dos usuários.

Art. 14. A Política Estadual de Proteção e Defesa do Usuário de Serviços Públicos promoverá:

I - a participação de órgãos e associações representativas de classes ou categorias profissionais para a defesa dos associados;

II - a valorização dos agentes públicos, especialmente por meio da formação continuada adequada, da avaliação periódica do desempenho e do aperfeiçoamento da carreira; e

III - o planejamento estratégico em prol da racionalização, simplificação e melhoria dos serviços públicos.

TÍTULO II

DA POLÍTICA ESTADUAL DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO

CAPÍTULO I

DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 15. Fica instituída, no âmbito da administração estadual, a Política Estadual de Atendimento ao Cidadão, com a finalidade de estabelecer ações voltadas às boas práticas e padrões de qualidade no atendimento ao cidadão, em consonância com as disposições da Lei Federal nº 13.460/2017.

Art. 16. A Política Estadual de Atendimento ao Cidadão tem como objetivos:

I - valorizar as atividades relacionadas ao atendimento como uma das atribuições primordiais de toda a Administração Estadual;

II - valorizar os agentes públicos envolvidos em atividades de atendimento;

III - contribuir para que as unidades operacionais responsáveis pela execução dos serviços públicos solicitados tenham como foco a satisfação dos cidadãos;

IV - promover e incentivar projetos, programas e ações de inovação na prestação dos serviços



públicos à população, inclusive os que contemplem investimentos em tecnologia da informação e em recursos de acessibilidade;

V - definir diretrizes e princípios que possibilitem aos cidadãos o exercício de seus direitos de acesso democrático aos serviços públicos e às informações a eles relacionadas;

VI - propiciar aos agentes públicos condições para exercerem com efetividade o seu papel de representantes da Administração Estadual no relacionamento com os cidadãos;

VII - estimular a criação de alternativas e mecanismos para a desburocratização da prestação dos serviços públicos;

VIII - fomentar o desenvolvimento da cultura e práticas de transparência na prestação dos serviços públicos;

IX - assegurar o direito dos cidadãos ao atendimento de qualidade, com procedimentos padronizados, ágeis e acessíveis;

X - assegurar aos cidadãos o direito ao acesso a informações sobre os serviços públicos de forma simples e clara, em conformidade com a Lei Federal nº 12.527/2011;

XI - promover a cultura da avaliação do atendimento, da análise das necessidades e expectativas dos cidadãos, do conhecimento do perfil dos cidadãos e do conhecimento das experiências de atendimento aos cidadãos;

XII - promover a concepção e a elaboração de mecanismos que salvaguardem o cidadão contra condutas e práticas inadequadas no relacionamento com a Administração Estadual;

XIII - fomentar as iniciativas de participação dos cidadãos na avaliação e na criação dos serviços públicos; e

XIV - estimular a divulgação de dados abertos sobre a prestação dos serviços públicos.

Art. 17. Na execução dos serviços públicos, observar-se-ão as seguintes diretrizes:

I - universalidade, como preceito geral;

II - transparência nos processos de atendimento, permitindo o seu acompanhamento pelo cidadão solicitante;

III - presunção de boa-fé dos cidadãos;

IV - atendimento com eficiência e eficácia, pautando a atuação conforme as necessidades e expectativas dos cidadãos;



- V - inovação, com foco na melhoria e racionalização dos serviços públicos;
- VI - publicidade dos horários e procedimentos, compatíveis com o bom atendimento ao cidadão;
- VII - visão integrada do cidadão com o governo estadual na prestação dos serviços públicos;
- VIII - disponibilização de dados e informações sobre os serviços públicos oferecidos, em formato acessível, quando necessário, garantindo-se a sua autenticidade, atualização e integridade;
- IX - confidencialidade, preservando-se o sigilo das informações pessoais ou que atentem contra a privacidade do cidadão;
- X - acessibilidade, aplicando-se a Lei Federal nº 13.146, de 6 de julho de 2015 - Estatuto da Pessoa com Deficiência;
- XI - redução sistemática do número de documentos solicitados ao cidadão, dando-se preferência, quando cabível, à autodeclaração;
- XII - adequação entre meios e fins, vedada a imposição aos cidadãos de exigências, obrigações, restrições e sanções não previstas na legislação; e
- XIII - utilização de linguagem simples, acessível e compreensível, evitando o uso de siglas, jargões e estrangeirismos.

CAPÍTULO II

DOS INSTRUMENTOS DA POLÍTICA ESTADUAL DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO

Seção I

Da Carta de Serviços ao Cidadão

Art. 18. A Carta de Serviços ao Cidadão tem por objetivo informar os cidadãos sobre os serviços públicos que podem ser prestados, as formas de acesso a esses serviços, os respectivos compromissos dos órgãos e entidades prestadores de serviços e os padrões de qualidade de atendimento ao público.

§ 1º A Carta de Serviços ao Cidadão apresentará, com clareza e precisão, em relação a cada um dos serviços públicos prestados, as seguintes informações:

- I - os serviços efetivamente oferecidos;



- II - os requisitos, documentos, formas e informações necessários para acessar o serviço;
- III - as principais etapas para o processamento do serviço;
- IV - os procedimentos para receber e responder as manifestações dos cidadãos;
- V - a forma de prestação do serviço;
- VI - os locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço;
- VII - as prioridades de atendimento; e
- VIII- os mecanismos de comunicação com os usuários.

§ 2º O **link** de acesso da Carta de Serviços ao Cidadão ficará disponível no **site** oficial do Governo do Estado do Piauí, bem como no sítio eletrônico de cada órgão.

§ 3º A atualização das informações constantes da Carta de Serviços ao Cidadão deverá ser feita pelo órgão e entidade responsável pela prestação de cada serviço público, de modo concomitante à sua implantação, sendo revisada constantemente, sempre que houver alteração do serviço.

§ 4º A Carta de Serviços ao Cidadão utilizará linguagem simples, concisa, objetiva e em formato acessível, quando necessário, considerando o contexto sociocultural dos cidadãos interessados, de forma a facilitar a comunicação e o mútuo entendimento.

Art. 19. Todos os órgãos e entidades prestadores de serviço público deverão publicar, em seus sítios eletrônicos na internet, o Quadro Geral de Serviços Públicos, com **link** para acesso às informações relativas aos seus serviços, na Carta de Serviços ao Cidadão.

Seção II

Dos Canais de Atendimento

Art. 20. Os órgãos e entidades prestadores de serviços públicos buscarão oferecer aos cidadãos a possibilidade de formular sua solicitação por diferentes canais de atendimento, priorizando os meios eletrônicos, em especial o **site** <https://falabr.cgu.gov.br/web/home>.

Parágrafo único. Os canais de atendimento deverão pautar-se em processos padronizados e uniformes, com vistas a possibilitar a mensuração de sua eficácia, eficiência e efetividade, permitindo a produção de indicadores que reflitam, prioritariamente, o comportamento da demanda



e as necessidades do cidadão.

Art. 21. Os órgãos e entidades prestadores de serviços públicos promoverão a adequação de suas estruturas físicas e tecnológicas, capacitando as suas equipes para que o atendimento iniciado por um canal possa ser consultado, acompanhado, complementado e concluído por outros.

Art. 22. Compete aos órgãos e entidades prestadores de serviços públicos:

I - promover a acessibilidade comunicacional em todos os seus canais de atendimento;

II - analisar a flutuação da demanda por atendimento em seus canais, de modo a dimensionar os recursos necessários à sua adequada prestação;

III - definir e divulgar amplamente o horário de atendimento telefônico, presencial, por **chat** e aplicativo.

IV - organizar o atendimento presencial por ordem de chegada, com o devido respeito às determinações legais relativas a essa forma de atendimento;

V - manter as instalações de atendimento presencial salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço público;

VI - buscar instituir agendamento eletrônico para o atendimento presencial; e

VII - promover o acesso dos cidadãos à autenticação eletrônica, de forma a permitir a ampliação da oferta de serviços públicos à distância.

§ 1º A acessibilidade comunicacional à qual se refere o inciso I deste artigo corresponde à capacidade das pessoas com diferentes habilidades e necessidades de comunicação poderem acessar, compreender e interagir com informações e conteúdos de maneira eficaz, envolvendo, ainda, a eliminação de barreiras que podem impedir ou dificultar a comunicação, garantindo que todos tenham igualdade de oportunidades para se envolverem na troca de informações, podendo incluir a disponibilidade de meios de comunicação alternativos, como recursos visuais, táteis ou auditivos, além de garantir a acessibilidade digital em **sites**, aplicativos ou outras plataformas **online**.

§ 2º Os órgãos e entidades prestadores de serviços públicos são responsáveis por programar e executar periodicamente a formação técnica de seus agentes, garantindo a permanente transmissão e assimilação de conhecimento sobre os serviços disponibilizados.

§ 3º São consideradas ações de formação técnica do agente público os cursos presenciais, treinamentos em serviço, palestras, oficinas, seminários, cursos à distância e demais eventos que tenham como objetivo garantir o conhecimento, desenvolvimento de competências e habilidades



sobre o atendimento ao cidadão.

Seção III

Da Solicitação dos Serviços Públicos

Art. 23. Os órgãos e entidades prestadores de serviços públicos deverão dar o devido atendimento às solicitações feitas pelos canais de atendimento, evitando-se o uso de ofícios e pedidos informais que violem o princípio da impessoalidade.

Art. 24. Cada solicitação, qualquer que seja o canal de atendimento, deverá gerar um número de protocolo que retrate fielmente a manifestação, permitindo o seu acompanhamento pelo cidadão.

§ 1º Os cidadãos serão comunicados quanto ao encaminhamento final dado às suas solicitações, dentro do prazo previsto no art. 16 da Lei federal nº 13.460/2017.

§ 2º As comunicações serão realizadas, preferencialmente, por meio eletrônico, admitindo-se a utilização de outros meios, incluído o telefônico, desde que passível de comprovação protocolar.

Art. 25. O registro do atendimento seguirá a seguinte classificação:

I - identificado: quando o cidadão informa um meio de contato (endereço, e-mail, telefone, celular) e autoriza a sua identificação;

II - sigiloso: quando o cidadão informa um meio de contato e solicita que seja guardado sigilo sobre a sua identificação; e

III - anônimo: quando o cidadão não informa a sua identidade e o meio de contato.

Parágrafo único. Caso a informação da identidade e contato do cidadão sejam essenciais à adoção das providências solicitadas, a recusa em fornecê-las ensejará o arquivamento do protocolo.

Art. 26. Os órgãos e entidades da Administração Pública Estadual deverão adequar-se às diretrizes e normas estabelecidas pela Política Estadual de Atendimento ao Cidadão, no prazo de 60 (sessenta) dias.



Art. 27. Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação.

PALÁCIO DE KARNAK, em Teresina (PI), 25 de março de 2024.

(assinado eletronicamente)

RAFAEL TAJRA FONTELES

Governador do Estado

(assinado eletronicamente)

MARCELO NUNES NOLLETO

Secretário de Governo

SEI nº 011747328

(Transcrição da nota DECRETOS de Nº 8635, datada de 3 de abril de 2024.)

DECRETO Nº 22.846, DE 25 DE MARÇO DE 2024

Reconhece o curso de Bacharelado em Educação Física do Centro de Ciências da Saúde - CCS, Campus "Poeta Torquato Neto", e renova o reconhecimento dos cursos de Licenciatura em Física, do Centro de Ciências da Natureza - CCN, Licenciatura em Matemática, do Centro de Ciências da Natureza - CCN, e Licenciatura em História, do Centro de Ciências Humanas e Letras - CCHL, do Campus "Poeta Torquato Neto", em Teresina/PI, do curso de Bacharelado em Administração, no Campus "Clóvis Moura", em Teresina/PI, do curso de Bacharelado em Direito, no campus "Dom José Vasques Diaz", em Bom Jesus/PI, do curso de Licenciatura em Educação Física, no campus "Prof. Barros Araújo", em Picos/PI, e do curso de Licenciatura em Educação Física, no campus "Dra. Josefina Demes", em Floriano/PI.



O GOVERNADOR DO ESTADO DO PIAUÍ, no uso das atribuições que lhe conferem os incisos I e XIII do art. 102 da Constituição Estadual, combinado com o disposto na Lei Estadual nº 5.101, de 23 de novembro de 1999,

CONSIDERANDO o Ofício nº 560/2024/FUESPI-PI/GAB, de 19 de fevereiro de 2024, da Fundação Universidade Estadual do Piauí, e demais documentos que instruem o Processo SEI 00089.003509/2024-67,

D E C R E T A :

Art. 1º Fica reconhecido o curso de Bacharelado em Educação Física do Centro de Ciências da Saúde - CCS, **Campus** "Poeta Torquato Neto", em Teresina/PI, conforme Resolução CEE/PI nº 237/2023, que aprovou o Parecer CEE/PI nº 255/2023, até 31 de dezembro de 2027.

Art. 2º Fica renovado o reconhecimento dos cursos de Licenciatura em Física, do Centro de Ciências da Natureza - CCN, Licenciatura em Matemática, do Centro de Ciências da Natureza - CCN, e Licenciatura em História, do Centro de Ciências Humanas e Letras - CCHL, do **Campus** "Poeta Torquato Neto", em Teresina/PI, do curso de Bacharelado em Administração, no **Campus** "Clóvis Moura", em Teresina/PI, do curso de Bacharelado em Direito, no **Campus** "Dom José Vasques Diaz", em Bom Jesus/PI, do curso de Licenciatura em Educação Física, no **Campus** "Prof. Barros Araújo", em Picos/PI, e do curso de Licenciatura em Educação Física, no **Campus** "Dra. Josefina Demes", em Floriano/PI, na forma abaixo:

I - curso de Licenciatura em Física, do Centro de Ciências da Natureza - CCN, **Campus** "Poeta Torquato Neto", em Teresina/PI, conforme Resolução CEE/PI nº 219/2023, que aprova o Parecer CEE/PI nº 237/2023, até 31 de julho de 2027;

II - curso de Licenciatura em Matemática, do Centro de Ciências da Natureza - CCN, **Campus** "Poeta Torquato Neto", em Teresina/PI, conforme Resolução CEE/PI nº 254/2023 que aprova o Parecer CEE/PI nº 272/2023, até 31 de agosto de 2027;

III - curso de Licenciatura em História, do Centro de Ciências Humanas e Letras - CCHL, **Campus** "Poeta Torquato Neto", em Teresina/PI, conforme Resolução CEE/PI nº 225/2023 que aprova o Parecer CEE/PI nº 242/2023, até 31 de agosto de 2027;

IV - curso de Bacharelado em Administração, no **Campus** "Clóvis Moura", em Teresina/PI, conforme Resolução CEE/PI nº 231/2023 que aprova o Parecer CEE/PI nº 248/2023, até 31 de agosto de 2027;

