

11110.04.122.0010.2000	ADMINISTRAÇÃO DA UNIDADE	000001	TD0	F	3.3.90.92	1	500	0000.E0000	709.170,00
16101.15.451.0008.3104	EXECUÇÃO E ACOMPANHAMENTO DE OBRAS	000001	TD2	F	4.4.90.51	1	500	0000.E0000	2.753.846,00
16101.15.451.0008.3104	EXECUÇÃO E ACOMPANHAMENTO DE OBRAS	000001	TD3	F	4.4.90.51	1	500	0000.E0000	3.445.729,00
16101.15.451.0008.3104	EXECUÇÃO E ACOMPANHAMENTO DE OBRAS	000001	TD4	F	4.4.90.51	1	500	0000.E0000	1.494.631,00
33101.24.131.0010.2873	DIVULGAÇÃO DOS PROGRAMAS, METAS E AÇÕES DO GOVERNO À SOCIEDADE EM GERAL	000001	TD0	F	3.3.90.92	1	500	0000.E0000	1.000.000,00
54101.04.122.0010.2000	ADMINISTRAÇÃO DA UNIDADE	000001	TD0	F	3.3.90.37	1	500	0000.E0000	500.000,00
<b>TOTAL</b>								<b>9.903.376,00</b>	

SEI nº 7253084

REF.6937

**DECRETO Nº 21.979, DE 13 DE ABRIL DE 2023**

*Institui a Política de Transformação Digital do âmbito do Poder Executivo do Estado, o portal único de serviços, regulamenta as Leis Federais nº 14.129/2021 e 13.460/2017 e dá outras providências.*

O GOVERNADOR DO ESTADO DO PIAUÍ, no uso das atribuições que lhe confere o artigo 102, inciso XIII, da Constituição Estadual e;

CONSIDERANDO o disposto na Lei Federal nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 – Lei Geral de Proteção de Dados;

CONSIDERANDO a Lei Federal nº 14.063, de 23 de setembro de 2020 - 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;

CONSIDERANDO a Lei Federal nº 14.129, de 29 de março de 2021, que dispõe sobre princípios, regras e instrumentos para o aumento da eficiência da administração pública, especialmente por meio da desburocratização, da inovação, da transformação digital e da participação do cidadão;

CONSIDERANDO o disposto na Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017;

CONSIDERANDO as práticas implementadas no governo federal, regulamentadas pelo Decreto Federal Nº 9.756, de 11 de abril de 2019, que institui o portal único "gov.br" e dispõe sobre as regras de unificação dos canais digitais do governo, e o Decreto Nº 8.936, de 19 de dezembro de 2016, que institui a Plataforma de Cidadania Digital e dispõe sobre a oferta dos serviços públicos digitais; e

CONSIDERANDO a necessidade de realizar a transformação digital da gestão pública estadual para melhorar o acesso do cidadão aos serviços públicos e fomentar a participação e controle social,

**DECRETA:**

**CAPÍTULO I**  
**DAS DISPOSIÇÕES GERAIS**

**Art. 1º** Fica instituída, no âmbito do Poder Executivo Estadual, a Política Estadual de Transformação Digital, cujos fundamentos são:

I - a desburocratização e a simplificação de processos administrativos;

II - o respeito aos direitos dos usuários de serviços públicos;

III - a busca da digitalização como ferramenta de acessibilidade, eficiência, segurança e garantia do bem estar de todos;

**Art. 2º** Para assegurar o cumprimento das diretrizes da Política Estadual de Transformação Digital, o Comitê Técnico de Transformação Digital, subordinado hierarquicamente ao Conselho de Transformação Digital, prestará apoio técnico necessário ao pleno desenvolvimento das atividades.

**Art. 3º** Para os fins desse Decreto, considera-se:

I - governo estadual: conjunto de órgãos e entidades que compõem o Poder Executivo do Estado do Piauí;

II - canais digitais: portais na internet, aplicativos móveis, chat, redes sociais, chat bot e afins que contenham informações institucionais, notícias ou prestação de serviços do Governo Estadual;

III - serviço público: ação dos órgãos e das entidades da administração pública estadual para atender, direta ou indiretamente, às demandas da sociedade relativas a exercício de direito ou a cumprimento de dever;

IV - serviço público digital: serviço público cuja prestação ocorra por meio eletrônico, sem a necessidade de atendimento presencial;

V - usuário: pessoa física ou jurídica que demanda um serviço público.

## CAPÍTULO II

### DA DESBUROCRATIZAÇÃO E SIMPLIFICAÇÃO DE PROCESSOS ADMINISTRATIVOS

**Art. 4º** Os órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual constituirão grupos setoriais de trabalho visando aos objetivos de:

I - catalogar, mapear, preferencialmente com o uso de fluxogramas, e simplificar processos administrativos;

II - identificar, nas respectivas áreas, dispositivos legais ou regulamentares que prevejam exigências descabidas ou exageradas ou procedimentos desnecessários ou redundantes;

III - sugerir ao Conselho de Transformação Digital medidas legais ou regulamentares que visem a eliminar o excesso de burocracia.

**Art. 5º** A simplificação de processos administrativos terá como diretrizes:

I - atuação integrada e colaborativa dos órgãos e entidades do Poder Executivo estadual na prestação de serviços públicos;

II - gestão integrada de dados e informações oficiais;

III - gestão integrada dos canais de atendimento aos usuários dos serviços públicos;

IV - disponibilização e compartilhamento de dados e informações oficiais, com exceção daqueles cujo sigilo seja imprescindível à segurança da sociedade e do Estado nos termos da lei;

V - simplificação de procedimentos internos e de atendimento para disponibilização de serviços públicos acessíveis e focados nas necessidades dos usuários;

VI - utilização de linguagem simples e compreensível, evitando o uso de siglas, jargões e estrangeirismos;

VII - aplicação de soluções tecnológicas para simplificar os serviços públicos e o atendimento prestado aos usuários dos serviços públicos, assim como para facilitar a autenticação e a identificação dos usuários nos serviços públicos digitais;

VIII - economicidade, proporcionalidade e razoabilidade entre as exigências legais e os custos administrativos decorrentes;

IX - simplificação dos atos normativos de competência do Poder Executivo estadual;

X - articulação com os demais Poderes e entes governamentais para a integração, a simplificação e a disponibilização de serviços públicos.

**Parágrafo único.** A linguagem simples, a que se refere o inciso VI, trata-se de um conjunto de boas práticas de redação e comunicação que envolve elementos gramaticais, de organização do texto e reflexões que permitem transmitir informações de maneira clara e objetiva.

**Art. 6º** Pessoas Físicas ou Jurídicas poderão peticionar aos órgãos e entidades do Governo Estadual sugerindo medidas tendentes à desburocratização e simplificação de processos administrativos.

## CAPÍTULO III

### DOS DIREITOS DOS USUÁRIOS DE SERVIÇOS PÚBLICOS

**Art. 7º** O Governo Estadual garantirá aos usuários o direito à adequada prestação de serviços públicos, nele compreendidas todas as diretrizes e os direitos dispostos nos arts. 5º e 6º da Lei Federal n. 13.460/2017.

§ 1º O usuário poderá peticionar, diretamente ao órgão ou entidade ou à Ouvidoria Geral do Estado, acerca da prestação de serviços públicos.

§ 2º Em nenhuma hipótese será recusado o recebimento das petições formuladas nos termos desse Decreto, sob pena de responsabilidade do agente público.

**Art. 8º** Os órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual elaborarão suas respectivas Cartas de Serviços ao Usuário atendendo aos requisitos do art. 7º da Lei Federal n. 13.460/2017.

**Art. 9º** Os serviços públicos e o atendimento ao usuário serão realizados de forma adequada, sendo observados os princípios da regularidade, continuidade, efetividade, segurança, atualidade, generalidade, transparência e cortesia.

§ 1º Os serviços presenciais serão prestados, preferencialmente, mediante agendamento em sítio eletrônico de governo.

§ 2º Os órgãos e entidades, considerando a natureza e os usuários dos serviços, adotarão, preferencialmente, a prestação de serviços públicos digitais.

§ 3º O atendimento eletrônico equipara-se, para fins administrativos, ao atendimento presencial.

#### **CAPÍTULO IV DO PORTAL ÚNICO DE SERVIÇOS**

**Art. 10.** Fica instituído o Portal Único de Serviços, intitulado "Piauí Digital", como canal centralizado de acesso aos serviços públicos prestados pelo governo do Estado do Piauí, no âmbito do Poder Executivo do Governo do Estado, com a finalidade de:

- I - disponibilizar, em plataforma única e centralizada, o acesso às informações e serviços públicos prestados pelo governo;
- II - facultar aos cidadãos, às pessoas jurídicas e a outros entes públicos a solicitação e o acompanhamento dos serviços públicos sem a necessidade de atendimento presencial;
- III - implementar e difundir o uso dos serviços públicos digitais aos cidadãos, às pessoas jurídicas e a outros entes públicos, inclusive por meio de dispositivos móveis;
- IV - simplificar as solicitações, a prestação e o acompanhamento dos serviços públicos, com foco na experiência do usuário;
- V - dar transparência à execução e permitir o acompanhamento, o monitoramento e a avaliação dos serviços públicos; e
- VI - promover a atuação integrada e sistêmica entre os órgãos e as entidades envolvidas na prestação dos serviços públicos.

**Art. 11.** Compõem o Portal Único de Serviços:

- I - área do cidadão: ambiente personalizado do usuário onde dispõe de dados básicos, acompanhamento de suas solicitações, favoritos, avaliações realizadas e outros;
- II - peticionamento: permite ao usuário realizar petição/solicitação do serviço público;
- III - agendamento: permite ao usuário agendar atendimento de um serviço presencial ou digital;
- IV - carteira: permite que o usuário realize pagamentos e benefícios de serviços públicos utilizados;
- V - atendimento: permite ao usuário interagir com o governo, por meio de canal interativo online; e
- VI - avaliação: permite ao usuário manifestar opiniões sobre os serviços públicos e sua experiência no Portal.

**Art. 12.** O Governo Estadual deverá disponibilizar, por meio do Portal Único de Serviços, informações sobre os serviços prestados, as formas de acesso a esses serviços e os compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público.

§ 1º A disponibilização dos serviços ao usuário deverá trazer informações claras e precisas em relação a cada um dos serviços prestados, apresentando, no mínimo, informações relacionadas a:

- I - serviços 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; e
- V - formas e locais de prestação do serviço.

§ 2º A migração dos serviços públicos constantes no sítio eletrônico da carta de serviços do cidadão para o Portal Único de Serviços será gradual, da forma a ser regulamentada.

**Art. 13.** Os órgãos e entidades do Poder Executivo do Estado deverão:

- I - cadastrar e atualizar as informações dos serviços públicos diretamente no Portal Único de Serviços do Governo;
- II - adotar a ferramenta de solicitação e acompanhamento dos serviços do Portal Único de Serviços, por meio da integração de seus sistemas de atendimento e protocolo, inclusive quanto aos serviços que ainda possuam tramitação física de processos;
- III - adotar o mecanismo de acesso do Portal Único de Serviços na totalidade dos serviços públicos digitais, à medida que os níveis de identificação e acesso contemplarem os requisitos mínimos de segurança exigidos pela natureza de cada serviço; e
- IV - monitorar e implementar ações de melhoria dos serviços públicos prestados, com base nos resultados da avaliação de satisfação dos usuários dos serviços.

**Parágrafo único.** As atividades, a que se referem os incisos de I a III deste artigo, deverão ser realizadas após a disponibilização das respectivas ferramentas.

**Art. 14.** Os serviços constantes nas Cartas de Serviços dos órgãos devem ser adequados, de forma gradativa, à arquitetura única de sistemas do Estado, que permitirá interface com identidade única para o cidadão.

**Art. 15.** Todo serviço público digital deve, ao final, apresentar uma pesquisa de satisfação do usuário, de forma permanente, devendo disponibilizar canal para manifestações de ouvidoria e acesso à informação, bem como dar transparência aos resultados da pesquisa.

**Art. 16.** A disponibilidade de canais digitais para a prestação dos serviços públicos não substitui outros meios de atendimento necessários à natureza e ao público-alvo dos serviços, conforme avaliação do gestor do serviço.

## **CAPÍTULO V DA DIGITALIZAÇÃO DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA**

**Art. 17.** A Administração Pública direta, autárquica e fundacional do Poder Executivo utilizará soluções digitais para a gestão de suas políticas finalísticas e administrativas e para o trâmite de processos administrativos eletrônicos sempre que possível.

**Parágrafo único.** Os documentos e os atos processuais serão válidos em meio digital mediante o uso de assinatura eletrônica, desde que respeitados os parâmetros de autenticidade, de integridade e de segurança adequados para os níveis de risco em relação à criticidade da decisão, da informação ou do serviço específico.

**Art. 18.** Os atos processuais em meio eletrônico consideram-se realizados no dia e na hora do recebimento pelo sistema informatizado de gestão de processo administrativo eletrônico do órgão ou da entidade, o qual deverá fornecer recibo eletrônico de protocolo que os identifique.

§ 1º Quando o ato processual tiver que ser praticado em determinado prazo, por meio eletrônico, serão considerados tempestivos os efetivados, salvo disposição em contrário, até as 23h59min do último dia do prazo, no horário de Brasília.

§ 2º A regulamentação deverá dispor sobre os casos e as condições de prorrogação de prazos em virtude da indisponibilidade de sistemas informatizados.

**Art. 19.** O formato e o armazenamento dos documentos digitais deverão garantir o acesso e a preservação das informações, observadas as normas legais vigentes.

**Art. 20.** A guarda dos documentos digitais e dos processos administrativos eletrônicos considerados de valor permanente deverá estar de acordo com as normas previstas pela instituição arquivística pública responsável por sua custódia.

**Art. 21.** Os direitos e as garantias dos usuários de serviços públicos digitais estão garantidos pela Lei Federal nº 14.129, de 2021, pela Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, e pela Lei Federal nº 13.709, de 2018, notadamente:

I – gratuidade no acesso às Plataformas de Governo Digital;

II – atendimento nos termos da respectiva Carta de Serviços ao Usuário;

III – padronização de procedimentos referentes à utilização de formulários, de guias e de outros documentos congêneres, incluídos os de formato digital;

IV – recebimento de protocolo, físico ou digital, das solicitações apresentadas.

**Art. 22.** Este decreto entra em vigor na data de sua publicação.

**PALÁCIO DE KARNAK, em Teresina (PI), 13 de abril de 2023.**

*(assinado digitalmente)*

**Rafael Tajra Fonteles**

Governador do Estado do Piauí

*(assinado digitalmente)*

**Marcelo Nunes Nolleto**

Secretário de Governo

SEI nº 7245085

REF.6938