

 	SECRETARIA DE ESTADO DA RETOMADA	REV: 0
	COMPROMISSO DE ATENDIMENTO	PÁG: 1/3

I – Atendimento à Legislação Lei nº 13.460/2017;

A Secretaria de Estado da Retomada possui comprometimento no cumprimento às exigências da Lei 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.

1. Urbanidade, respeito, acessibilidade e cortesia no atendimento aos usuários;
2. Presunção de boa-fé do usuário;
3. Atendimento por ordem de chegada, ressalvados 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;
4. Adequação entre meios e fins, vedada a imposição de exigências, obrigações, restrições e sanções não previstas na legislação;
5. Igualdade no tratamento aos usuários, vedado qualquer tipo de discriminação;
6. Cumprimento de prazos e normas procedimentais;
7. Definição, publicidade e observância de horários e normas compatíveis com o bom atendimento ao usuário;
8. Adoção de medidas visando a proteção à saúde e a segurança dos usuários;
9. Autenticação de documentos pelo próprio agente público, à vista dos originais apresentados pelo usuário, vedada a exigência de reconhecimento de firma, salvo em caso de dúvida de autenticidade;
10. Manutenção de instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento;
11. Eliminação de formalidades e de exigências cujo custo econômico ou social seja superior ao risco envolvido;
12. Observância dos códigos de ética ou de conduta aplicáveis às várias categorias de agentes públicos;
13. Aplicação de soluções tecnológicas que visem a simplificar processos e procedimentos de atendimento ao usuário e a propiciar melhores condições para o compartilhamento das informações;
14. Utilização de linguagem simples e compreensível, evitando o uso de siglas, jargões e estrangeirismos; e
15. Vedação da exigência de nova prova sobre fato já comprovado em documentação válida apresentada.
16. Comunicação prévia ao consumidor de que o serviço será desligado em virtude de inadimplemento, bem como do dia a partir do qual será realizado o desligamento, necessariamente durante horário comercial.

II– Atendimento à Legislação Lei nº 14.129/2021;

A Secretaria da Retomada aplica o disposto na Lei nº 14.129/2021, em específico, o art. 3º, que dispõe sobre princípios, para o Governo Digital e para o aumento da eficiência

	SECRETARIA DE ESTADO DA RETOMADA	REV: 0
	COMPROMISSO DE ATENDIMENTO	PÁG: 2/3

pública, visando melhoria contínua à fim de aperfeiçoar o atendimento ao público e às normas vigentes.

São princípios e diretrizes do Governo Digital e da eficiência pública:

1. A desburocratização, a modernização, o fortalecimento e a simplificação da relação do poder
2. Público com a sociedade, mediante serviços digitais, acessíveis inclusive por dispositivos móveis;
3. A disponibilização em plataforma única do acesso às informações e aos serviços públicos,
4. Observadas as restrições legalmente previstas e sem prejuízo, quando indispensável, da prestação de caráter presencial;
5. A possibilidade aos cidadãos, às pessoas jurídicas e aos outros entes públicos de demandar e de acessar serviços públicos por meio digital, sem necessidade de solicitação presencial;
6. A transparência na execução dos serviços públicos e o monitoramento da qualidade desses serviços;
7. O incentivo à participação social no controle e na fiscalização da administração pública;
8. O dever do gestor público de prestar contas diretamente à população sobre a gestão dos recursos públicos;
9. O uso de linguagem clara e compreensível a qualquer cidadão;
10. O uso da tecnologia para otimizar processos de trabalho da administração pública;
11. A atuação integrada entre os órgãos e as entidades envolvidos na prestação e no controle dos serviços públicos, com o compartilhamento de dados pessoais em ambiente seguro quando for indispensável para a prestação do serviço de Proteção de Dados Pessoais e, quando couber, com a transferência de sigilo;
12. A simplificação dos procedimentos de solicitação, oferta e acompanhamento dos serviços públicos, com foco na universalização do acesso e no autosserviço;
13. A eliminação de formalidades e de exigências cujo custo econômico ou social seja superior ao risco envolvido;
14. A imposição imediata e de uma única vez ao interessado das exigências necessárias à prestação dos serviços públicos, justificada exigência posterior apenas em caso de dúvida superveniente;
15. A vedação de exigência de prova de fato já comprovado pela apresentação de documento ou de informação válida;
16. A interoperabilidade de sistemas e a promoção de dados abertos;
17. A presunção de boa-fé do usuário dos serviços públicos;
18. A permanência da possibilidade de atendimento presencial, de acordo com as características, a relevância e o público-alvo do serviço;
19. A proteção de dados pessoais;
20. O cumprimento de compromissos e de padrões de qualidade divulgados na Carta de Serviços ao Usuário;
21. A acessibilidade da pessoa com deficiência ou com mobilidade reduzida;
22. O estímulo a ações educativas para qualificação dos servidores públicos para o uso das tecnologias digitais e para a inclusão digital da população;

	SECRETARIA DE ESTADO DA RETOMADA	REV: 0
	COMPROMISSO DE ATENDIMENTO	PÁG: 3/3

23. O apoio técnico aos entes federados para implantação e adoção de estratégias que visem à transformação digital da administração pública;
24. O estímulo ao uso das assinaturas eletrônicas nas interações e nas comunicações entre órgãos públicos e entre estes e os cidadãos;
25. A implantação do governo como plataforma e a promoção do uso de dados, preferencialmente anonimizados, por pessoas físicas e jurídicas de diferentes setores da sociedade, com vistas, especialmente, à formulação de políticas públicas, de pesquisas, científicas, de geração de negócios e de controle social;
26. O tratamento adequado a idosos;
27. A adoção preferencial, no uso da internet e de suas aplicações, de tecnologias, de padrões e de formatos abertos e livres;
28. A promoção do desenvolvimento tecnológico e da inovação no setor público.