



A gentileza no trânsito depende de todos nós.

*Como cliente, faça sua parte!*

## DECRETO Nº 48.450 DE 04 DE MARÇO DE 2023

**ESTABELECE AS REGRAS BÁSICAS PARA CRIAÇÃO DOS CONSELHOS DE USUÁRIOS DE SERVIÇOS PÚBLICOS DE QUE TRATA A LEI FEDERAL Nº 13.460, DE 26 DE JUNHO DE 2017, E DA OUTRAS PROVIDÊNCIAS.**

O GOVERNADOR DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO, no uso de suas atribuições constitucionais e legais, e tendo-se em vista o que consta do Processo nº SEI-320001/002498/2022.

### CONSIDERANDO:

- o princípio da eficiência, incluído no art. 37 da Constitucional da República Federativa do Brasil pela Emenda Constitucional nº 19, de 04 de junho de 1998;

- a Lei federal nº 13.460 de 2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública, especialmente no Capítulo V;

- a necessidade de adequação dos órgãos públicos e entidades da administração pública estadual ao disposto no art. 22 da Lei nº 13.460 de 2017;

- que os conselhos de usuários são instrumentos efetivos de participação social e por isso requer tratamento e gestão adequados às especificidades de cada área de atuação governamental,

### DECRETA:

**Art. 1º** - Ficam instituídos os Conselhos de Usuários de Serviços Públicos, por meio dos quais se dará a participação dos usuários no acompanhamento da prestação e na avaliação dos serviços públicos, sem prejuízo de outros meios de participação previstos na legislação.

**Art. 2º** - O disposto neste Decreto se aplica:

I - aos órgãos da administração pública estadual direta, autárquica e fundacional;

II - às empresas estatais estaduais que recebam recursos do Tesouro Estadual para o custeio total ou parcial de despesas de pessoal ou para o custeio em geral; e

III - às empresas estatais estaduais que prestem serviços públicos, ainda que não recebam recursos do Tesouro Estadual para custeio total ou parcial de despesas de pessoal ou para o custeio em geral.

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

I - agente público: quem exerce cargo, emprego ou função pública, de natureza civil ou militar, ainda que transitoriamente ou sem remuneração;

II - entidade: unidade de atuação dotada de personalidade jurídica integrante da estrutura da Administração indireta;

III - órgão: unidade de atuação integrante da estrutura da Administração direta;

IV - serviço público: ações dos órgãos e das entidades do Poder Executivo Estadual para atender, direta ou indiretamente, às demandas da sociedade relativas a exercício de direito ou a cumprimento de dever;

V - usuário: pessoa física ou jurídica que se beneficia ou utiliza, efetiva ou potencialmente, de serviço público, independentemente de contrato formal;

VII - gestor do serviço: órgão ou entidade responsável pela oferta do serviço público ao usuário;

VIII - plataforma dos Conselhos de Usuários de Serviços Públicos: aplicação eletrônica específica que viabilizará a participação dos usuários.

**Art. 4º** - Sem prejuízo de outros meios de participação dos usuários no acompanhamento da prestação e na avaliação dos serviços públi-

Veículo: D.O.R.J.

Data: 05/04/2023

Caderno: Poder Executivo

Página: 03 e 04

Título: Decreto Nº48.450 de 04 de Março de 2023, Criação dos Conselhos de Usuários de Serviços Públicos de que Trata a Lei Federal Nº13.460, de 26 de Junho de 2017.





A gentileza no trânsito depende de todos nós.  
*Como cliente, faça sua parte!*

cos, cada órgão ou entidade a que se refere o art. 2º deste Decreto criará um ou mais Conselhos de Usuários, os quais não deverão exceder a quantidade de serviços prenunciados na Carta de Serviços ao Usuário de que trata a Lei n.º 6.052, de 23 de setembro de 2011, o Decreto nº 46.836, de 22 de novembro de 2019 e demais normas complementares ou supervenientes.

**Art. 5º** - São competências, de caráter consultivo, dos Conselhos de Usuários de serviços públicos:

- I - acompanhar a prestação dos serviços públicos;
- II - participar da avaliação periódica dos serviços prestados;
- III - propor melhorias na prestação dos serviços;
- IV - contribuir para a definição de diretrizes para o adequado atendimento ao usuário;
- V - auxiliar na avaliação da atuação das ouvidorias do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo estadual no que couber;
- VI - manifestar-se, dentro dos limites de sua atuação, quanto às consultas que lhes forem submetidas.

**Art. 6º** - A função desempenhada pelos membros do Conselho de Usuários não será remunerada, a qualquer título, considerando-se seu exercício de relevante interesse público.

**Art. 7º** - Os Conselhos de Usuários de Serviços Públicos serão compostos por usuários que se candidatarem mediante chamamento público conduzido pelo gestor do serviço público a ser avaliado.

**§ 1º** - O chamamento público mencionado no caput deste artigo será realizado por meio que garanta ampla publicidade e que seja apto a alcançar o maior número de interessados.

**§ 2º** - O usuário que quiser se candidatar informará seu interesse aos serviços públicos de cujo Conselho pretenda participar.

**Art. 8º** - Os conselheiros farão avaliações individualizadas dos serviços, as quais serão consolidadas eletronicamente, a fim de subsidiar as ações do gestor do serviço.

**Parágrafo Único** - A convocação dos conselheiros para as avaliações individualizadas dos serviços, nos termos do disposto no caput deste artigo, deverá ser realizada, no mínimo, a cada 12 (doze) meses.

**Art. 9º** - O exercício das atribuições dos membros dos Conselhos de Usuários de Serviços Públicos ocorrerá por meio de plataforma eletrônica específica.

**Parágrafo Único** - A plataforma de que trata o caput deste artigo permitirá:

- I - a realização de pesquisas de satisfação focadas nos usuários, a serem executadas pelos conselheiros;
- II - a coleta organizada de dados acerca de sugestões de melhoria na prestação dos serviços avaliados; e
- III - o registro e a manutenção dos cadastros dos usuários.

**Art. 10** - Fica sob a responsabilidade dos gestores dos serviços públicos:

- I - manter permanentemente atualizadas as informações sobre seus serviços apresentados na Carta de Serviços e disponíveis no portal de Governo do Estado do Rio de Janeiro;
- II - acompanhar e analisar de forma contínua os resultados das avaliações e outras formas de participação disponibilizadas na plataforma do Conselho de Usuários;

Veículo: D.O.R.J.

Data: 05/04/2023

Caderno: Poder Executivo

Página: 03 e 04

Título: Decreto Nº48.450 de 04 de Março de 2023, Criação dos Conselhos de Usuários de Serviços Públicos de que Trata a Lei Federal Nº13.460, de 26 de Junho de 2017.



A gentileza no trânsito depende de todos nós.

*Como cliente, faça sua parte!*

**III** - realizar pesquisas quantitativas e qualitativas suplementares visando à identificação dos problemas, das necessidades e expectativas dos usuários, quando necessário; e

**IV** - formular, implementar e avaliar ações de melhoria dos serviços. Parágrafo único. A autoridade máxima de cada órgão ou entidade deverá indicar um responsável, servidor efetivo ou comissionado, por coordenar as atividades relacionadas aos seus Conselhos de Usuários.

**Art. 11** - Fica sob a responsabilidade da CGE, por intermédio da Ouvidoria Geral Transparência Geral do Estado:

**I** - estabelecer diretrizes para ações de estímulo à participação dos usuários, visando ao aperfeiçoamento dos serviços públicos;

**II** - oferecer orientação e suporte aos gestores de serviços públicos sobre a adoção de melhores práticas de promoção da participação dos usuários;

**III** - deliberar e promover ações, em conjunto com a Secretaria de Estado da Casa Civil, e com os demais órgãos sistêmicos, para fomentar a participação social por meio dos Conselhos de Usuários;

**IV** - promover a articulação entre os Conselhos de Usuários e os demais Conselhos Estaduais atuantes em áreas correlatas, por meio do compartilhamento de informações;

**V** - validar a plataforma eletrônica fornecida pela Secretaria de Estado de Transformação Digital;

**VI** - orientar e monitorar a utilização da plataforma pelos gestores dos serviços;

**VII** - definir o cronograma de criação dos Conselhos de Usuários no âmbito do Poder Executivo; e

**VIII** - formular, expedir e sugerir atos normativos, diretrizes e orientações relativas ao funcionamento dos Conselhos de Usuários e às atribuições dos atores envolvidos.

**Art. 12** - A Secretaria de Estado de Transformação Digital, por intermédio do Centro de Tecnologia de Informação e Comunicação do Estado do Rio de Janeiro, será responsável pela infraestrutura da plataforma tecnológica necessária ao funcionamento dos Conselhos de Usuários.

Parágrafo único. A infraestrutura de que trata o caput deste artigo engloba a instalação, a execução da parametrização e a customização inicial da plataforma, a serem realizadas no prazo de 180 (cento e oitenta) dias, contados da data de publicação deste Decreto.

**Art. 13** - O disposto neste Decreto não exclui mecanismos acessórios que garantam o acesso ao processo de avaliação dos serviços públicos por grupos amostrais digitalmente não inseridos.

**Art. 14** - O detalhamento operacional das regras previstas neste Decreto será instrumentalizado nos respectivos regimentos internos, os quais serão aprovados pelos Conselhos de Usuários de serviços públicos.

**Art. 15** - Os casos omissos neste Decreto serão tratados pela Controladoria-Geral do Estado, por meio da Ouvidoria e Transparência Geral do Estado.

**Art. 16** - Compete à Controladoria-Geral do Estado, por meio da Ouvidoria e Transparência Geral do Estado, a edição de normas complementares ao presente Decreto.

**Art. 17** - Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições contrárias.

Rio de Janeiro, 04 de abril de 2023

**CLAUDIO CASTRO**

Governador

Alameda São Boaventura, 81  
Fonseca, Niterói, CEP: 24130-005  
Tel.: (21) 2199-3300  
[www.setrerj.org.br](http://www.setrerj.org.br)

Veículo: D.O.R.J.

Data: 05/04/2023

Caderno: Poder Executivo

Página: 03 e 04

Título: Decreto Nº48.450 de 04 de Março de 2023, Criação dos Conselhos de Usuários de Serviços Públicos de que Trata a Lei Federal Nº13.460, de 26 de Junho de 2017.



**INTEGRIDADE &  
CONFORMIDADE  
EM EVOLUÇÃO**