

CAPÍTULO V DAS DISPOSIÇÕES FINAIS	
Art. 12 - O Portal Integrado de Serviços Digitais RJ utiliza soluções providas pela “Plataforma gov.br” a partir da adesão pelo Governo do Estado do Rio de Janeiro à Rede Nacional de Governo Digital - Rede gov.br, cuja finalidade é promover a colaboração, o intercâmbio, a articulação e a criação de iniciativas inovadoras relacionadas à temática de Governo Digital no setor público, nos moldes previstos na Portaria nº 23, de 4 de abril de 2019, publicada na esfera federal.	
Parágrafo Único -Os órgãos e entidades da administração pública estadual cujos serviços estiverem integrados ao Portal de Serviços Digitais RJ poderão usufruir das soluções providas pela “Plataforma gov.br” disponibilizadas no respectivo Portal.	
Art. 13 - O Portal Integrado de Serviços Digitais RJ adotará uma política de privacidade, assim como um termo e condições gerais de uso, em observância às diretrizes protetivas dos dados pessoais previstas na Lei Federal nº 13.709 de 14 de agosto de 2018.	
Art. 14 - O descumprimento do disposto neste Decreto por qualquer agente público no exercício da função ou terceiro poderá ensejar denúncia, que deverá ser encaminhada à Secretaria de Estado da Casa Civil, para a averiguação e as demais providências, caso necessário.	
Art. 15 - Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação.	
Rio de Janeiro, 04 de abril de 2022	
CLÁUDIO CASTRO Governador	

Id: 2384486

DECRETO Nº 48.012 DE 04 DE ABRIL DE 2022

ESTABELECE PROCEDIMENTO PARA AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS DE SERVIÇOS PÚBLICOS DIGITAIS NO ÂMBITO DOS ÓRGÃOS E ENTIDADES DO PODER EXECUTIVO ESTADUAL.
O GOVERNADOR DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO, no uso de suas atribuições constitucionais e legais, e tendo em vista o que consta do Processo nº SEI-320001/000499/2022,
CONSIDERANDO:

- que a Administração Pública está subordinada ao princípio da eficiência previsto no artigo 37 da Constituição Federal;
 - os compromissos e padrões básicos relacionados à qualidade no atendimento aos usuários dos serviços públicos, previstos no art. 7º da Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017;
 - a Lei Estadual 9.128, de 11 de dezembro de 2020, que versa sobre a transformação digital dos serviços públicos estaduais;
 - a criação do Portal Integrado de Serviços Digitais do Governo do Estado do Rio de Janeiro (rj.gov.br), visando garantir o pleno exercício da cidadania digital dos usuários dos serviços públicos estaduais;
 - a competência do PRODERJ em incentivar, elaborar, planejar e conduzir a estratégia da transformação digital do Governo do Estado, prevista no inciso IV do Art. 5º do Decreto 47.278 de 20 de setembro de 2020;
 - a Lei Federal 14.129, de 29 de março de 2021 que dispõe sobre princípios, regras e instrumentos para o Governo Digital e para o aumento da eficiência pública;
 - a Portaria SGD/ME nº548, de 24 de janeiro de 2022, que dispõe sobre a avaliação de satisfação dos usuários de serviços públicos e estabelece padrões de qualidade para serviços públicos digitais.
- DECRETA:**

CAPÍTULO I DISPOSIÇÕES GERAIS	
Art. 1º - Os órgãos da Administração Direta e Entidades da Administração Indireta, compreendendo as Autarquias e Fundações, bem como os Fundos Especiais, Empresas Públicas e Sociedades de Economia Mista, terão suas atividades digitais mensuradas, mediante Avaliação de Satisfação dos Serviços Públicos Digitais Estaduais perante seus usuários, nos termos do art. 24 da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017.	
Art. 2º - A Avaliação de Satisfação dos Serviços Públicos Digitais será efetuada no Portal Integrado de Serviços Digitais do Governo do Estado do Rio de Janeiro (rj.gov.br), mediante respostas dos usuários, refletindo a experiência individual na utilização dos serviços digitais e será gerenciada pelo Centro de Tecnologia de Informação e Comunicação do Estado do Rio de Janeiro - PRODERJ.	
Art. 3º - Os procedimentos previstos neste decreto destinam-se 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 as seguintes diretrizes: I - simplicidade;	
II - acessibilidade;	
III - privacidade;	
IV - segurança;	
V - interoperabilidade; e	
VI - transparência.	
§1º - Os padrões de qualidade dos serviços digitais disponibilizados para avaliação dos usuários deverão refletir as diretrizes existentes nas cartas de serviços dos usuários dos serviços públicos elaboradas pelos órgãos e entidades, previstas no Decreto Estadual nº 46.836 de 22 de novembro de 2019.	
§2º - O presente decreto não restringe outras metodologias de avaliação de serviços públicos digitais que poderão ser utilizadas, complementarmente, a critério dos órgãos e entidades de que trata o caput.	
Art. 4º - Para efeito deste decreto, considera-se: I - usuário: pessoa física ou jurídica que pode fazer uso individual do serviço;	
II - serviço público digital: serviço público cuja prestação ocorra exclusivamente por meio eletrônico, sem a necessidade de atendimento presencial no todo ou em parte das suas etapas;	
III - etapa: cada momento do processo padrão do serviço em que o usuário precisa realizar uma ação ou receber uma informação; e	
IV - unidade gestora do serviço: órgão ou entidade responsável pela oferta do serviço ao usuário.	

CAPÍTULO II DA AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS	
Art. 5º - A Avaliação da Satisfação dos Serviços Públicos Digitais é um instrumento para estimular a participação dos usuários na melhoria e aprimoramento dos serviços prestados pelo Poder Executivo Estadual, objetivando o gerenciamento contínuo da qualidade dos serviços digitais disponibilizados.	
Parágrafo Único - Será assegurado ao usuário o direito de participar da avaliação dos serviços públicos digitais por meio de instrumentos de coleta de dados adequados, simples, confiáveis e anonimizados.	
Art. 6º - A Avaliação da Satisfação dos Serviços Públicos Digitais será efetuada pelo usuário em relação a sua percepção qualitativa em função da sua experiência com o serviço prestado.	
Parágrafo Único - O nível de satisfação será indicado pelo usuário em escala de cinco pontos.	
Art. 7º - A Avaliação da Satisfação dos Serviços Públicos Digitais será efetuada pelos usuários mediante os seguintes parâmetros: I - facilidade e rapidez na localização do serviço: simplicidade e intuitividade na navegação pelas telas do serviço;	
II - clareza das informações: adequação da linguagem ao público e atualização, relevância e objetividade das informações comunicadas;	
III - qualidade dos canais de comunicação: disponibilidade e efetividade do atendimento no relacionamento com o prestador do serviço;	
IV - tempo para obtenção do serviço: tempo total necessário para finalização do serviço; e	
V - efetividade do atendimento: realização satisfatória em todas as etapas necessárias na obtenção do serviço público digital.	

§1º - A Avaliação da Satisfação dos Serviços Públicos Digitais deverá ser disponibilizada ao término da última etapa do serviço, e não poderá ser um ciclo necessário para a obtenção do serviço.
§2º - A coleta das avaliações de satisfação nos canais de atendimento do serviço será feita conforme modelo publicado pelo PRODERJ.
§3º - As unidades gestoras do serviço poderão definir regras específicas relativas à frequência de coleta das avaliações de que trata o caput deste artigo, visando à adequação às particularidades do serviço, desde que não representem limitação da possibilidade de avaliação por nenhum usuário.
§4º - Os dados coletados nas avaliações de satisfação dos usuários serão mantidos e tratados pelo PRODERJ, que disponibilizará os resultados no Portal Integrado de Serviços Digitais.
Art. 8º - O PRODERJ disponibilizará questionário para realização do autodiagnóstico pelas unidades gestoras do serviço quanto aos seus padrões de qualidade.
§1º - O questionário do autodiagnóstico será disponibilizado no Portal Integrado de Serviços Digitais do Governo do Estado do Rio de Janeiro para consulta.
§2º - As unidades gestoras do serviço preencherão o questionário de autodiagnóstico, com base nos resultados das avaliações de satisfação dos usuários dos serviços, disponibilizados pelo PRODERJ no Portal Integrado de Serviços Digitais.
§3º - As conclusões obtidas após a realização do autodiagnóstico pelas unidades gestoras do serviço resultarão em sugestões de ações de melhoria da qualidade dos serviços, devendo as mais relevantes serem incorporadas nas cartas de serviços dos usuários dos serviços públicos, nos termos do §4º do art. 7º da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017 e do Art.6º do Decreto Estadual nº 46.836 de 22 de novembro de 2019.

CAPÍTULO III DISPOSIÇÕES FINAIS	
Art. 9º - Os casos omissos ou dúvidas que forem suscitadas na execução deste Decreto serão resolvidos pelo PRODERJ.	
Art. 10 - Este decreto entra em vigor na data de sua publicação.	
Rio de Janeiro, 04 de abril de 2022	

CLÁUDIO CASTRO Governador	Id: 2384487
DECRETO Nº 48.013 DE 04 DE ABRIL DE 2022	

DISPÕE SOBRE AS DIRETRIZES DE ASSINATURAS ELETRÔNICAS NO ÂMBITO DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA DO PODER EXECUTIVO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO.

O GOVERNADOR DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO, no uso de suas atribuições constitucionais e legais, tendo em vista o que consta do Processo nº SEI-150016/000448/2022,
CONSIDERANDO:
- a Emenda Constitucional nº 115, de 10 de fevereiro de 2022, que inclui a proteção de dados pessoais como um direito e garantia fundamental;- a necessidade de observar os princípios que orientam a Administração Pública, insculpidos no art. 37 da Constituição da República;
- os termos do Decreto nº 47.278, de 17 de setembro de 2020, que alterou sem aumento de despesa a estrutura organizacional do Poder Executivo estadual, dentre outras providências;
- a Lei nº 9.128, de 11 de dezembro de 2020, do Estado do Rio de Janeiro, que dispõe sobre a transformação digital dos serviços públicos e dá outras providências;
- os princípios, regras e instrumentos para o aumento da eficiência da administração pública, especialmente por meio da desburocratização, da inovação e da transformação digital, previstos pela Lei Federal nº 14.129, de 29 de março de 2021;
- que compete privativamente ao chefe do Poder Executivo a expedição de decretos e regulamentos destinados à fiel execução de leis, especialmente à organização administrativa, conforme disposto no art. 84, inciso IV, da Constituição da República, e no art. 145, inciso IV, da Constituição do Estado do Rio de Janeiro;
- que, nos termos do parágrafo único do art. 1º da Lei Federal nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, as normas de proteção relativas ao tratamento de dados pessoais são de interesse nacional e devem ser observadas pela União, Estados, Distrito Federal e Municípios;
- o Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020, que dispõe sobre o uso de assinaturas eletrônicas na administração pública federal; e
- a Lei nº 14.063, de 23 de setembro de 2020, que 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;

DECRETA:
Art. 1º - Este Decreto dispõe sobre o uso de assinaturas eletrônicas na administração pública estadual e regulamenta o art. 5º da Lei nº 14.063, de 23 de setembro de 2020, quanto ao nível mínimo exigido para a assinatura eletrônica nas interações e nas comunicações digitais entre órgãos e entidades da administração pública estadual e entre estes e os cidadãos.
Art. 2º - Para os fins deste Decreto, considera-se:
I - Interação eletrônica: ato praticado por particular ou por agente público, por meio de edição eletrônica de documentos ou de ações eletrônicas, com a finalidade de:
a) adquirir, resguardar, transferir, modificar, extinguir ou declarar direitos;
b) impor obrigações; ou
c) requerer, peticionar, solicitar, relatar, comunicar, informar, movimentar, consultar, analisar ou avaliar documentos, procedimentos, processos, expedientes, situações ou fatos;
II - validação biométrica: confirmação da identidade da pessoa natural mediante aplicação de método de comparação estatístico de medição biológica das características físicas de um indivíduo com objetivo de identificá-lo unicamente com alto grau de segurança;
III - validação biográfica: confirmação da identidade da pessoa natural mediante comparação de fatos da sua vida, tais como nome civil ou social, data de nascimento, filiação, naturalidade, nacionalidade, sexo, estado civil, grupo familiar, endereço e vínculos profissionais, com o objetivo de identificá-la unicamente com médio grau de segurança;
IV - validador de acesso digital: órgão ou entidade, pública ou privada, autorizada a fornecer meios seguros de validação de identidade biométrica ou biográfica em processos de identificação digital;
V - autenticação: processo eletrônico que permite a identificação eletrônica de uma pessoa física ou jurídica;
VI - assinatura eletrônica: dados em formato eletrônico que se ligam ou estão logicamente associados a outros dados em formato eletrônico e que são utilizados pelo signatário para assinar, observados os níveis de assinaturas apropriados para os atos previstos nesta Lei;

VII - assinatura digital: modalidade de assinatura eletrônica que utiliza chaves criptográficas de um certificado digital, com o objetivo de identificar o signatário, proteger as informações e conferir validade jurídica, através de um Certificado digital, nos padrões estabelecidos pelo ICP-Brasil;
VIII - documento digital: documento codificado em dígitos binários, acessível e interpretável por meio de sistema computacional;
IX - documento digitalizado: documento obtido a partir da conversão de documento não digital, gerando uma fiel representação em código digital, podendo ser capturado por sistemas de informação específicos;
X - documento nato-digital: documento produzido originariamente em meio eletrônico, podendo ser:
a) nativo, quando produzido pelo sistema de origem;
b) capturado, quando incorporado de outros sistemas, por meio de metadados de registro, classificação e arquivamento;
XI - Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira - ICP-Brasil: cadeia hierárquica de confiança que viabiliza a emissão de certificados digitais para identificação virtual do cidadão.
Art. 3º - Este Decreto aplica-se na interação eletrônica entre:
I - os órgãos e entidades da administração pública estadual direta, autárquica e fundacional que utilizam a assinatura eletrônica como meio de interagir;

II - as pessoas físicas ou jurídicas de direito privado, diretamente ou por meio de procurador ou representante legal, e os entes públicos elencados no inciso I do caput deste artigo; e
III - os entes públicos elencados no inciso I do caput deste artigo e os entes dos demais Poderes e entes federativos.
Parágrafo Único - O teor deste Decreto não se aplica:
I - aos processos judiciais;
II - à interação eletrônica:
a) entre pessoas físicas ou jurídicas de direito privado;
b) na qual seja permitido o anonimato;
c) na qual seja dispensada a identificação do particular;
III - aos sistemas de ouvidoria de entes públicos;
IV - aos programas de assistência a vítimas e a testemunhas ameaçadas;
V - às outras hipóteses nas quais deva ser dada garantia de preservação de sigilo da identidade do particular na atuação perante o ente público; e
VI - às interações, sem participação da administração pública estadual, direta, autárquica e fundacional, que envolvam:
a) empresas públicas estaduais; ou
b) sociedades de economia mista.
Art. 4º - As assinaturas eletrônicas são classificadas em:
I - assinatura simples: tipo de assinatura eletrônica sem certificado digital, isto é, que permite a identificação de seu signatário associando um conjunto de dados eletrônicos a outro conjunto de dados associados a ele e que é admitida para as hipóteses cujo conteúdo da interação não envolva informações protegidas por grau de sigilo e não ofereça risco direto de dano a bens, serviços e interesses do ente público, incluídos:
a) solicitação de agendamentos, atendimentos, anuências, autorizações e licenças para a prática de ato ou exercício de atividade;
b) realização de autenticação ou solicitação de acesso a sítio eletrônico oficial que contenha informações de interesse particular, coletivo ou geral, mesmo que tais informações não sejam disponibilizadas publicamente;
c) envio de documentos digitais ou digitalizados e o recebimento de número de protocolo decorrente da ação;
d) participação em pesquisa pública; e
e) requerimento de benefícios assistenciais, trabalhistas ou previdenciários diretamente pelo interessado;
II - assinatura eletrônica avançada: tipo de assinatura eletrônica associada univocamente a seu signatário por meio de um certificado digital não emitido pela ICP-Brasil e que é admitida para as hipóteses previstas no inciso I do caput deste artigo e nas hipóteses de interação com o ente público que, considerada a natureza da relação jurídica, exijam maior garantia quanto à autoria, incluídos:
a) as interações eletrônicas entre pessoas físicas ou pessoas jurídicas de direito privado e os entes públicos que envolvam informações classificadas ou protegidas por grau de sigilo;
b) a manifestação de vontade para a celebração de contratos, convênios, acordos, termos e outros instrumentos bilaterais ou plurilaterais congêneres;
c) os atos relacionados ao autocadastro, como usuário particular ou como agente público, para o exercício de atribuições, em sistema informatizado de processo administrativo eletrônico ou de serviços;
d) as declarações prestadas em virtude de lei que constituam reconhecimento de fatos e assunção de obrigações;
e) o envio de documentos digitais ou digitalizados em atendimento a procedimentos administrativos ou medidas de fiscalização; e
f) a apresentação de defesa e interposição de recursos administrativos.
III - assinatura eletrônica qualificada: tipo de assinatura eletrônica de nível máximo de qualificação, realizada com um certificado digital no padrão da ICP-Brasil, nos termos do § 1º do art. 10 da Medida Provisória nº 2.200-2, de 24 de agosto de 2001, aceita em qualquer interação eletrônica com entes públicos e obrigatórios para:
a) os atos assinados pelo Governador do Estado e pelos Secretários;
e) as demais hipóteses previstas em lei.
§ 1º - A autoridade máxima do órgão ou da entidade poderá estabelecer o uso de assinatura eletrônica em nível superior ao mínimo exigido no caput deste artigo, caso as especificidades da interação eletrônica em questão o exijam.
§ 2º - A exigência de níveis mínimos de assinatura eletrônica não poderá ser invocada como fundamento para a não aceitação de assinaturas realizadas presencialmente ou derivadas de procedimentos presenciais para a identificação do interessado.
Art. 5º - A administração pública estadual direta, autárquica e fundacional adotará mecanismos com vistas a prover aos usuários a capacidade de utilizar assinaturas eletrônicas para as interações com entes públicos, respeitados os seguintes critérios:
I - para a utilização de assinatura simples, o usuário deverá realizar seu cadastro pela internet, mediante autodeclaração validada em bases de dados governamentais;
II - para a utilização de assinatura avançada, o usuário deverá realizar o cadastro com garantia de identidade a partir de validador de acesso digital, incluída a:
a) validação biográfica e documental, presencial ou remota, conferida por agente público;
b) validação biométrica conferida em base de dados governamental; ou
c) validação biométrica, biográfica ou documental, presencial ou remota, conferida por validador de acesso digital que demonstre elevado grau de segurança em seus processos de identificação.
§ 1º - Compete ao Centro de Tecnologia de Informação e Comunicação do Estado do Rio de Janeiro - PRODERJ autorizar os validadores de acesso digital previstos no inciso II do caput deste artigo.
Art. 6º - Os usuários são responsáveis:
I - pela guarda, pelo sigilo e pela utilização de suas credenciais de acesso de seus dispositivos e dos sistemas que proveem os meios de autenticação e de assinatura; e
II - por informar ao ente público possíveis erros, usos ou tentativas de uso indevido.
Art. 7º - Em caso de suspeição de uso indevido das assinaturas eletrônicas de que trata este Decreto, a administração pública estadual direta, autárquica e fundacional poderá suspender os meios de acesso das assinaturas eletrônicas possivelmente comprometidas, de forma individual ou coletiva.
Art. 8º - No prazo de até 180 dias a contar da publicação deste Decreto, os órgãos e as entidades da administração pública estadual deverão:
I - adequar os sistemas de tecnologia da informação em uso, para que a utilização de assinaturas eletrônicas atenda ao previsto neste Decreto; e
II - divulgar na Carta de Serviços ao Usuário os níveis de assinatura eletrônica exigidos nos seus serviços, nos termos do art. 5º da Lei nº 14.063, de 23 de setembro de 2020.
Art. 9º - Atos normativos complementares legislarão sobre matérias não abordadas nesse Decreto.
Art. 10 - Este Decreto entra em vigor na data da sua publicação.

Rio de Janeiro, 04 de abril de 2022	
CLÁUDIO CASTRO Governador	Id: 2384488

DECRETO Nº 48.014 DE 04 DE ABRIL DE 2022

TRANSFERE, SEM AUMENTO DE DESPESA, A SUBSECRETARIA DE CONCESSÕES, PARCERIAS E PATRIMÔNIO E A VINCULAÇÃO DO INSTITUTO DE SEGURANÇA PÚBLICA, DA ESTRUTURA ORGANIZACIONAL DA SECRETARIA DE ESTADO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO - SEPLAG PARA A SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL - SECC.

O GOVERNADOR DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO, no uso de suas atribuições constitucionais e legais, e tendo em vista o que consta do Processo nº SEI-150001/008090/2022,

CONSIDERANDO:

- a necessidade de observar os princípios que orientam a Administração Pública esculpidos no artigo 37 da CRFB;
- o Decreto nº 47.879 de 15 de dezembro de 2021, que altera e consolida, sem aumento de despesa, a estrutura organizacional básica da Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão; e
- que compete privativamente ao Governador dispor sobre a organização e o funcionamento da administração pública estadual;