



**GOVERNO DO ESTADO DO PARÁ**  
**SECRETARIA DE ESTADO DE MEIO AMBIENTE E SUSTENTABILIDADE**

[Ver no Diário Oficial](#)

**DECRETO Nº 2.455, DE 27 DE JUNHO DE 2022**  
**DOE Nº 35.024, DE 28/06/2022**

Regulamenta a operacionalização e a divulgação da Carta de Serviços ao Usuário, no âmbito do Poder Executivo Estadual.

O GOVERNADOR DO ESTADO PARÁ, no uso das atribuições que lhe são conferidas pelo art. 135, inciso V, da Constituição Estadual, e

Considerando o disposto no § 5º do art. 7º da Lei Federal no 13.460, de 26 de junho de 2017,

**DECRETA:**

Art. 1º Fica regulamentada a operacionalização e a divulgação da Carta de Serviços ao Usuário, no âmbito do Poder Executivo Estadual.

Art. 2º Os órgãos e entidades da Administração Pública Estadual que prestam atendimento aos usuários dos serviços públicos, direta ou indiretamente, deverão elaborar e divulgar Carta de Serviços ao Usuário, no âmbito de sua esfera de competência.

Art. 3º A Carta de Serviços ao Usuário tem por objetivo informar aos usuários:

- I - os serviços prestados pelo órgão ou entidade da Administração Pública Estadual;
- II - as formas de acesso aos serviços a que se refere o inciso I do caput deste artigo;
- III - os requisitos e documentos necessários para acessar o serviço;
- IV - as principais etapas para processamento do serviço;
- V - o prazo para a prestação do serviço;
- VI - a forma de prestação do serviço;
- VII - a forma de comunicação com o solicitante do serviço;



**GOVERNO DO ESTADO DO PARÁ**  
**SECRETARIA DE ESTADO DE MEIO AMBIENTE E SUSTENTABILIDADE**

VIII - os locais e as formas de acessar o serviço;

IX - os compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público; e

X - os serviços publicados no Portal de Serviços do Governo do Pará.

Art. 4º A Carta de Serviços ao Usuário deverá detalhar os compromissos e padrões de qualidade de atendimento relativos aos seguintes aspectos:

I - usuários que farão jus à prioridade no atendimento;

II - tempo de espera para o atendimento;

III - prazo para a prestação dos serviços;

IV - mecanismos de comunicação com os usuários;

V - etapas esperadas para realização, no curso do tempo, dos serviços, incluídas as estimativas de prazos;

VI - mecanismos para a consulta pelos usuários acerca das etapas, cumpridas e pendentes, para realização do serviço solicitado;

VII - tratamento a ser dispensado aos usuários quando do atendimento;

VIII - elementos básicos para o sistema de sinalização visual das unidades de atendimento;

IX - condições mínimas a serem observadas pelas unidades de atendimento, em especial no que se refere à acessibilidade, limpeza e conforto;

X - procedimentos para atendimento alternativo, quando o sistema informatizado utilizado pelo órgão ou entidade estiver indisponível; e

XI - outras informações julgadas de interesse dos usuários.

Art. 5º Caberá à Ouvidoria Geral do Estado (OGE) a padronização, consolidação e divulgação, em sítio eletrônico, das informações das Cartas de Serviços ao Usuário.

Parágrafo único. A Ouvidoria Geral do Estado (OGE) disponibilizará aos órgãos e



**GOVERNO DO ESTADO DO PARÁ**  
**SECRETARIA DE ESTADO DE MEIO AMBIENTE E SUSTENTABILIDADE**

entidades da Administração Pública Estadual o sistema eletrônico para elaboração das Cartas de Serviço ao Usuário, bem como oferecerá o devido suporte para sua utilização.

Art. 6º Os órgãos e entidades da Administração Pública Estadual deverão atualizar, anualmente, as respectivas Cartas de Serviços ao Usuário.

Art. 7º A Ouvidoria Geral do Estado (OGE) poderá expedir ato normativo próprio com orientações para elaboração e edição de Carta de Serviços ao Usuário.

Art. 8º Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação.

PALÁCIO DO GOVERNO, 27 de junho de 2022.

**HELDER BARBALHO**  
Governador do Estado

[Ver no Diário Oficial](#)

Este texto não substitui o publicado no DOE, de 28/06/2022.