



Editoração Casa Civil  
**CEARÁ**  
DIÁRIO OFICIAL DO ESTADO

Fortaleza, 22 de junho de 2022 | SÉRIE 3 | ANO XIV Nº128 | Caderno 1/2 | Preço: R\$ 20,74

**PODER EXECUTIVO**

**DECRETO Nº34.806**, de 22 de junho de 2022.

**DELEGA COMPETÊNCIA NA FORMA QUE INDICA.**

A GOVERNADORA DO ESTADO DO CEARÁ, no uso da atribuição que lhe confere o art.88, inciso IV, da Constituição do Estado do Ceará, e CONSIDERANDO a competência geral do Chefe do Poder Executivo para celebrar instrumentos relativos a matérias de interesse do serviço público estadual; CONSIDERANDO o disposto na Lei nº 16.710, de 21 de dezembro de 2018, que trata do modelo de gestão do Poder Executivo e altera a estrutura da Administração Estadual; CONSIDERANDO a necessidade de otimizar o serviço administrativo no âmbito do Poder Executivo; DECRETA:

Art. 1º Fica delegada ao dirigente máximo da Secretaria do Planejamento e Gestão - Seplag competência para, após validação da Procuradoria-Geral do Estado, subscrever escrituras públicas de desapropriação, de doação, seja o Estado doador seja donatário, de permuta e demais atos necessários à oficialização ou à regularização da propriedade imobiliária estadual.

Art. 2º Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação.

PALÁCIO DA ABOLIÇÃO, DO GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ, em Fortaleza, aos 22 de junho de 2022.

Maria Izolda Cela de Arruda Coelho  
GOVERNADORA DO ESTADO DO CEARÁ

\*\*\* \*\*

**DECRETO Nº34.807**, de 22 de junho de 2022.

**INSTITUI O PORTAL ÚNICO DE SERVIÇOS DO GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ E DISPÕE SOBRE REGRAS DE UNIFICAÇÃO DOS CANAIS DIGITAIS NO ÂMBITO DO PODER EXECUTIVO DO GOVERNO DO ESTADO.**

A GOVERNADORA DO ESTADO DO CEARÁ, no uso das atribuições que lhe confere o art. 88, incisos IV e VI da Constituição Estadual, CONSIDERANDO as práticas implementadas no governo federal, regulamentadas pelo Decreto Nº9.756, 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 Nº8.936, 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 INICIAIS**

Art. 1º Fica instituído o Portal Único de Serviços, intitulado "Ceará Digital", como canal centralizado de acesso aos serviços públicos prestados pelo Governo do Estado do Ceará, no âmbito do Poder Executivo do Governo do Estado, com a finalidade de:

- I - disponibilizar, em plataforma única e centralizada, mediante o nível de autenticação requerido, 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 envolvidos na prestação dos serviços públicos.

Art. 2º Para fins deste Decreto, consideram-se:

- I - 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;
- II - 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;
- III - serviço público digital: serviço público cuja prestação ocorra por meio eletrônico, sem a necessidade de atendimento presencial;
- IV - usuário: pessoa física ou jurídica que demanda um serviço público.

Art. 3º 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.

**CAPÍTULO II**

**DA DISPONIBILIZAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS**

Art. 4º Os órgãos e entidades do Poder Executivo, abrangidos por este Decreto, que prestam serviços diretamente ao cidadão e à sociedade deverão 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 O detalhamento das informações disponibilizadas conforme o § 1º deste artigo será especificado mediante norma complementar da Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado (CGE), órgão responsável pelo gerenciamento da Carta de Serviços no âmbito do Poder Executivo Estadual.

§ 3º 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. 5º 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



Governadora

**MARIA IZOLDA CELA DE ARRUDA COELHO**

Vice-Governador

Casa Civil

**FRANCISCO DAS CHAGAS CIPRIANO VIEIRA**

Procuradoria Geral do Estado

**ANTONIA CAMILY GOMES CRUZ**

Controladoria e Ouvidoria-Geral do Estado

**ALOÍSIO BARBOSA DE CARVALHO NETO**

Secretaria de Administração Penitenciária

**LUÍS MAURO ALBUQUERQUE ARAÚJO**

Secretaria das Cidades

**MARCOS CÉSAR CALS DE OLIVEIRA**

Secretaria da Ciência, Tecnologia e Educação Superior

**CARLOS DÉCIMO DE SOUZA**

Secretaria da Cultura

**FABIANO DOS SANTOS**

Secretaria do Desenvolvimento Agrário

**ANA TERESA BARBOSA DE CARVALHO**

Secretaria do Desenvolvimento Econômico e Trabalho

**FRANCISCO DE QUEIROZ MAIA JÚNIOR**

Secretaria da Educação

**ELIANA NUNES ESTRELA**

Secretaria do Esporte e Juventude

**ROGÉRIO NOGUEIRA PINHEIRO**

Secretaria da Fazenda

**FERNANDA MARA DE OLIVEIRA MACEDO  
CARNEIRO PACOBAHYBA**

Secretaria da Infraestrutura

**LUCIO FERREIRA GOMES**

Secretaria do Meio Ambiente

**ARTUR JOSÉ VIEIRA BRUNO**

Secretaria do Planejamento e Gestão

**RONALDO LIMA MOREIRA BORGES**Secretaria da Proteção Social, Justiça, Cidadania,  
Mulheres e Direitos Humanos**ONÉLIA MARIA MOREIRA LEITE DE SANTANA**

Secretaria dos Recursos Hídricos

**FRANCISCO JOSÉ COELHO TEIXEIRA**

Secretaria da Saúde

**MARCOS ANTONIO GADELHA MAIA**

Secretaria da Segurança Pública e Defesa Social

**SANDRO LUCIANO CARON DE MORAES**

Secretaria do Turismo

**ARIALDO DE MELLO PINHO**Controladoria Geral de Disciplina dos Órgãos  
de Segurança Pública e Sistema Penitenciário**RODRIGO BONA CARNEIRO**

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. 6º 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.

§ 1º Os serviços constantes nas Cartas de Serviços dos órgãos devem ser transformados para meio digital, a partir de plano de digitalização a ser definido a posteriori.

§ 2º Os APPs mobile de cada órgão devem ser disponibilizados na conta única do Estado do Ceará, nas lojas Apple e Google, administrada pela Casa Civil do governo do Estado.

§ 3º Outros serviços atualmente disponibilizados na forma digital pelos órgãos da Administração Pública estadual, seja por site ou outro meio além do mencionado no § 2º deste artigo, devem ser integrados no Portal Único de Serviços do Ceará, quando disponível.

Art. 7º Todo serviço prestado de forma 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. 8º A prestação digital dos serviços públicos deverá ocorrer por meio de tecnologias de amplo acesso pela população, inclusive pela de baixa renda ou residente em áreas rurais e isoladas, sem prejuízo do direito do cidadão ao atendimento presencial.

Parágrafo único. O acesso à prestação digital dos serviços públicos será realizado, preferencialmente, por meio do autosserviço.

Art. 9º A disponibilidade de canal de atendimento digital 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 III

#### DA UNIFICAÇÃO DO ACESSO AOS SERVIÇOS DIGITAIS

Art. 10 A Seplag coordenará as ações de integração dos serviços públicos dos órgãos e entidades do poder executivo do Estado ao Portal Único de Serviços.

§ 1º Os órgãos e as entidades da administração pública estadual a que se refere o art. 1º, deste Decreto, deverão:

I - migrar seus serviços para o Portal Único de Serviços do governo do Estado; e

II - redirecionar o acesso aos seus serviços para o Portal Único de Serviços.

§ 2º O disposto no parágrafo anterior deverá ocorrer mediante orientações a serem normatizadas a posteriori.

### CAPÍTULO IV

#### DO COMITÊ GESTOR

Art. 11. O Conselho Superior de Tecnologia da Informação e Comunicação (CSTIC) definirá um comitê para realizar o monitoramento da implementação, o estabelecimento de diretrizes e a realização da governança do Portal Único de Serviços "Ceará Digital" no Governo do Estado.

### CAPÍTULO V

#### DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 12. O Secretário da Secretaria do Planejamento e Gestão do Estado emitirá atos específicos para o cumprimento do disposto neste Decreto.

Art. 13. Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação.

PALÁCIO DA ABOLIÇÃO, DO GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ, em Fortaleza, aos 22 de junho de 2022.

Maria Izolda Cella de Arruda Coelho  
GOVERNADORA DO ESTADO DO CEARÁ