

I - o desenvolvimento de cada página deverá seguir, obrigatoriamente, as normas de apresentação de serviços descritas no Manual de Usabilidade dos Serviços Públicos (e-Poupatempo);

II - os conteúdos de cada órgão ou entidade deverão exibir a data da publicação;

III - o leiaute e a diagramação da página inicial deverá oferecer conteúdo agrupado por assunto, com menus intuitivos, de fácil navegação e usabilidade, conforme normas vigentes no Manual de Identidade Visual.

SEÇÃO IV

Da Estruturação de Informações

Artigo 7º - A estruturação de informações observará as seguintes diretrizes:

I - com o objetivo de evitar duplicidade de informações e definir responsabilidades em matérias de interesse comum da Administração Pública Estadual:

a) o conteúdo, a atualização e a localização das informações ficarão em páginas de competência indicadas pelos órgãos ou entidades autores ou responsáveis por sua manutenção;

b) os demais sítios relacionados poderão direcionar o acesso às páginas a que se refere a alínea anterior;

II - os sítios da Administração Pública Estadual poderão, após autorização da Unidade de Assessoramento em Comunicação, ter “links” de acesso para páginas de entidades de natureza privada, que deverão ser abertas em janelas independentes;

III - em relação ao acesso a “links” externos, deverão ser observadas as normas da política de privacidade adotada pelo Governo do Estado no Manual de Segurança;

IV - não será permitida a utilização de fotos, imagens e informações de caráter pessoal;

V - será expressamente proibida a colocação, na página principal dos sítios, de qualquer tipo de marca, símbolo ou outro recurso que identifique a pessoa física ou jurídica responsável por sua elaboração, podendo ser, quando necessária, criada uma página de crédito específica para colaboradores.

SEÇÃO V

Da Gestão dos Canais de Relacionamento dos Sítios com o Cidadão

Artigo 8º - A interação de sítios ligados à Administração Pública Estadual com o usuário deve ter como referência o Manual para Implementação de Serviços Públicos Eletrônicos e considerar as seguintes disposições:

I - todo sítio deve, obrigatoriamente, oferecer pelo menos um serviço de comunicação direta do cidadão com o órgão ou entidade do tipo “Fale Conosco”, assim caracterizado:

a) permite ao usuário enviar uma mensagem ao órgão ou entidade por correio eletrônico ou por meio de formulário apropriado, para quaisquer fins, garantindo-se resposta à solicitação;

b) as solicitações encaminhadas devem ser respondidas em, no máximo, 2 dias úteis, sendo o usuário informado quando esse prazo não puder ser observado;

c) contém informações de estatística em relação ao conteúdo das mensagens recebidas, tais como problemas, críticas e sugestões;

d) declara na página do sítio o nome da unidade organizacional ou do servidor designado como responsável pelo atendimento das mensagens recebidas;

II - a criação de um canal de relacionamento on-line e em tempo real com o cidadão é recomendada como forma de melhor direcionar as sugestões, críticas ou qualquer outro meio de manifestação.

CAPÍTULO III

Dos Serviços Eletrônicos

Artigo 9º - A criação de serviços on-line deverá estar centrada no cidadão e organizada de acordo com os eventos da vida e situações de interesse, respeitados os direitos constantes na Lei de Proteção e Defesa do Usuário do Serviço Público do Estado de São Paulo (Lei nº 10.294, de 20 de abril de 1999) e observadas as seguintes diretrizes:

I - o padrão de eventos da vida deverá obedecer o estabelecido no portal Cidadão.SP www.cidadao.sp.gov.br;

II - a página inicial deverá oferecer os serviços e informações mais importantes aos usuários, de forma direta, ágil e eficaz;

III - os cidadãos devem ter acesso a um serviço de alta qualidade, organizado de acordo com suas necessidades e não nos moldes das estruturas do Governo;

IV - a estruturação deve oferecer informações e prestação de serviços, em ordem lógica e natural ao usuário, de acordo com o público-alvo;

V - todos os sítios da Administração Pública Estadual devem oferecer acesso ao portal Cidadão.SP.

Artigo 10 - Deve ser oferecido, ainda, um conjunto de informações acessórias que indiquem, de maneira clara, ao cidadão:

I - como utilizar o serviço;

II - onde acessar o serviço;

III - quais suas restrições e precondições de uso;

IV - quais as alternativas de serviços presenciais;

V - quais os direitos e deveres relacionados ao serviço;

VI - qual a legislação relativa ao serviço;

VII - o que fazer em caso de insatisfação com o serviço ou dúvidas não atendidas;

VIII - Ouvidoria do órgão ou entidade responsável pela prestação de serviços.

Artigo 11 - Os serviços eletrônicos devem atender aos padrões do Manual de Usabilidade dos Serviços Públicos (e-Poupatempo), bem como à sistematização e versão eletrônica dos serviços de atendimento e orientação do Estado, os quais visam ultrapassar a categoria de prestação de serviços on-line, para atingir o nível de atendimento e relacionamento on-line.

Artigo 12 - Todos os serviços presenciais dirigidos ao cidadão, prestados atualmente pelo Estado e que prescindam da presença física do cidadão, deverão estar disponíveis na Internet até o final de 2007, em concordância com o PPA - Plano Plurianual.

Parágrafo único - Para os serviços que exigirem a presença física do cidadão, devem ser estudadas alternativas de redução, otimização, agendamento ou eliminação do fluxo presencial até a mesma data fixada no “caput” deste artigo.

Artigo 13 - Os órgãos e entidades da Administração Pública Estadual, ao criarem serviços eletrônicos, devem considerar a inter-relação com outros órgãos e entidades, a fim de oferecer serviços integrados.

Artigo 14 - A contratação de empresas para o desenvolvimento de serviços ou sistemas de suporte aos serviços on-line deve garantir, em contrato, o atendimento às determinações deste capítulo.

Artigo 15 - Todo serviço on-line, que tenha interatividade com o usuário, deve prover recursos de segurança e privacidade de forma a garantir a inviolabilidade dos dados cadastrados pelo usuário ou a ele enviados.

Artigo 16 - Na criação de serviços públicos por meio da Internet, os órgãos e entidades devem seguir os padrões, requisitos e recomendações presentes no Manual para Implementação de Serviços Públicos Eletrônicos.

CAPÍTULO IV

Da Infra-Estrutura

SEÇÃO I

Da Infra-Estrutura para os Sítios

Artigo 17 - Todos os órgãos e entidades da Administração Pública Estadual deverão utilizar obrigatoriamente os “Data Centers” implementados pelo Governo do Estado para hospedagem, publicação de informações e serviços eletrônicos prestados por meio da Internet.

SEÇÃO II

Da Segurança dos Sítios

Artigo 18 - A segurança dos sítios dos órgãos e entidades da Administração Pública Estadual observará o disposto nesta seção, sem prejuízo à Política de Segurança de Informações do Governo Estadual e dos próprios órgãos e entidades.

Artigo 19 - Para atuar como contato no que se refere à segurança do ambiente do sítio, deve existir pelo menos um responsável técnico vinculado à Administração Pública Estadual, em efetivo exercício no órgão ou entidade.

Artigo 20 - O serviço de certificação digital deverá ser feito por autoridade certificadora oficial, observado o disposto no Dec. 48.599-2004.

Artigo 21 - Deverá ser realizada análise de risco nos ambientes de hospedagem dos sítios, que deverão ser auditados semestralmente pelo próprio órgão ou entidade.

Artigo 22 - Em relação à privacidade de informações dos usuários dos sítios, os órgãos e entidades da Administração Pública Estadual deverão orientar-se pelas seguintes normas:

I - a política de privacidade do Governo ou a legislação reguladora devem ser objeto de publicação, de maneira explícita ou como referência;

II - a guarda e o manuseio das informações deverão obrigatoriamente ser de responsabilidade dos órgãos e entidades da Administração Pública Estadual.

SEÇÃO III

Do Controle e Monitoramento dos Sítios

Artigo 23 - Deverão ser implementados mecanismos de controle editorial e estatístico e do conteúdo publicado, observadas as seguintes diretrizes:

I - devem ser realizados:

a) o monitoramento da inclusão e atualização do conteúdo dos sítios e, quando for o caso, da expiração da validade das informações;

b) a implementação de instrumentos para medição do desempenho do sítio, do tráfego de usuários, bem como do índice de atendimento às solicitações efetuadas pelo usuário;

II - é recomendável a definição de níveis de serviços para acompanhamento e avaliação periódicos dos mecanismos implementados.

SEÇÃO IV

Do Modelo Funcional dos Órgãos e Entidades

Artigo 24 - Para os fins do disposto nesta resolução, cada órgão e entidade da Administração Pública Estadual deverá definir um responsável para cada uma das seguintes funções:

I - gestão;

II - provimento de conteúdo;

III - infra-estrutura tecnológica;

IV - coordenação das atividades relacionadas à elaboração das páginas dos sítios e planejamento e desenvolvimento de produtos e serviços aos usuários.

Parágrafo único - O nome do responsável de que trata o inc. IV deste artigo será encaminhado à Unidade de Assessoramento em Comunicação dentro do prazo de 30 dias, contados a partir da data da publicação desta resolução.

Artigo 25 - São atribuições da gestão:

I - aprovar o projeto, a estrutura, o conteúdo e o padrão das páginas do sítio;

II - planejar e monitorar as informações e os serviços oferecidos pelo sítio;

III - envolver recursos do órgão ou entidade, necessários à execução das atividades, em cumprimento ao disposto nesta resolução.

Artigo 26 - São atribuições de provimento de conteúdo:

I - identificar necessidades de produtos, serviços e informações que possam ser oferecidos por meio do sítio;

II - pesquisar, organizar e disponibilizar os conteúdos a serem implementados nas páginas do sítio;

III - colaborar na implementação da identidade visual, considerando o público alvo, os objetivos do sítio e as orientações definidas nesta resolução;

IV - zelar pela qualidade das informações disponíveis no sítio, atentando ao ciclo de atualização e integridade dos dados e à correta utilização da linguagem, entre outros cuidados que se façam necessários.

Artigo 27 - São atribuições de infra-estrutura tecnológica:

I - implementar e manter:

a) os recursos de infra-estrutura tecnológica (hardware, software e sistemas de telecomunicação) necessários ao atendimento das demandas atuais e futuras de serviços e publicação de sítios;

b) os mecanismos de segurança e de monitoramento para garantia da disponibilidade e integridade das informações dos sítios;

II - promover a prospecção de novas tecnologias e propor melhorias na infra-estrutura para constante adequação tecnológica dos serviços e informações oferecidos aos usuários;

III - capacitar e manter a atualização tecnológica das equipes envolvidas diretamente nas atividades de infra-estrutura.

CAPÍTULO V

Disposições Finais

Artigo 28 - O disposto nos arts. 3º, I e II, e 17 desta resolução não se aplicam às universidades e aos órgãos de pesquisa da Administração Pública Estadual.

Artigo 29 - Os órgãos e entidades da Administração Pública Estadual, que já tiverem seus sítios implantados, deverão adaptá-los ao disposto nesta resolução até junho de 2005.

Parágrafo único - Os novos sítios deverão obedecer de imediato à presente resolução.

Artigo 30 - Os manuais citados nesta resolução serão disponibilizados no sítio do Comitê de Qualidade da Gestão Pública - COGP (www.cogp.sp.gov.br).

Parágrafo único - O Comitê de Qualidade da Gestão Pública fornecerá as orientações necessárias ao fiel cumprimento das normas de que trata o “caput” deste artigo.

Artigo 31 - Os representantes da Fazenda do Estado nas entidades a que se refere o art. 1º, bem como o Conselho de Defesa dos Capitais do Estado - Codec, adotará as providências necessárias ao cumprimento desta resolução em seus respectivos âmbitos de atuação.

Artigo 32 - Esta resolução entra em vigor na data de sua publicação.

Resolução CC-10, de 25-2-2005

Institui Grupo Técnico para a implementação do Protocolo Único da Administração Direta do Estado e dá providências correlatas

O Secretário-Chefe da Casa Civil, na qualidade de Presidente do Comitê de Qualidade da Gestão Pública, resolve:

Artigo 1º - Fica instituído, junto ao Comitê de Qualidade da Gestão Pública, Grupo Técnico para desenvolver estudos e procedimentos administrativos e de tecnologia da informação, visando a implementação do Protocolo Único da Administração Direta do Estado de São Paulo, com as seguintes finalidades:

I - promover a comunicação administrativa e a integração entre Órgãos da Administração Direta do Estado por meio da visualização dos dados identificadores, acompanhamento, tramitação, arquivamento e destinação de documentos;

II - assegurar condições de conservação, proteção e acesso ao patrimônio documental;

III - prover acesso à sociedade da tramitação dos processos de seu interesse.

Artigo 2º - O Grupo Técnico terá as seguintes atribuições:

I - definir o escopo e a especificação dos requisitos para analisar as necessidades, avaliar a exequibilidade, negociar e especificar soluções, validar a especificação e administrar os requisitos no ciclo de vida do Protocolo Único da Administração Direta do Estado;

II - providenciar a normatização e institucionalização das regras de utilização nos órgãos que compõem a Administração Direta do Estado;

III - propor os meios para os órgãos que compõem a Administração Direta do Estado suprirem todas as necessidades voltadas à gestão documental, incluindo a criação, a edição, o armazenamento, a disponibilização e o controle da tramitação de documentos, considerando:

a) critérios de migração dos dados dos sistemas legados dos órgãos que irão compor o Protocolo Único da Administração Direta do Estado;

b) cadastro com a estrutura completa das unidades administrativas da Administração Direta do Estado com identificação de núcleos de Protocolo;

c) integração e desenvolvimento de um método para consolidar as informações de acesso, autenticação e autorização;

d) fluxo de responsabilidades de suporte técnico;

e) fluxo de responsabilidades de negócio.

Artigo 3º - O Grupo Técnico será composto de membros representantes dos órgãos e da entidade a seguir relacionados:

I - Casa Civil, que exercerá a coordenação dos trabalhos;

II - Secretaria de Economia e Planejamento;

III - Secretaria da Segurança Pública;

IV - Secretaria da Fazenda;

V - Secretaria da Educação;

VI - Secretaria da Saúde;

VII - Secretaria da Cultura, por meio do Arquivo do Estado;

VIII - Procuradoria Geral do Estado;

IX - Companhia de Processamento de Dados do Estado de São Paulo - Prodesp.

§ 1º - Os membros do Grupo Técnico serão designados pelo Secretário-Chefe da Casa Civil.

§ 2º - O Grupo Técnico poderá convidar, para participar de suas reuniões, sem direito a voto, pessoas que, por seus conhecimentos e experiência profissional, possam contribuir para a discussão das matérias em exame.

Artigo 4º - O Grupo Técnico poderá formar subgrupos de trabalho e/ou solicitar a participação de profissionais da Administração Pública, objetivando apoiar o desempenho de suas atividades.

Artigo 5º - O Grupo Técnico deverá apresentar ao Comitê de Qualidade da Gestão Pública:

I - no prazo de 60 dias, contados a partir da data de publicação desta resolução, o Plano de Trabalho com cronograma físico-financeiro das atividades a serem desenvolvidas;

II - periodicamente, o relatório de andamento dos trabalhos.

Artigo 6º - Esta resolução entra em vigor na data de sua publicação, ficando revogadas as disposições em contrário, em especial a Resolução CC-33, de 8-4-2004.

COMISSÃO JULGADORA DE LICITAÇÃO E DE REGISTRO CADASTRAL

Decisão de 25-2-2005

Deferindo:

os pedidos de inscrição no Registro Cadastral para prestação de serviços formulados pelas empresas:

Razão Social da Empresa: Meca Engenharia e Construções Ltda. - CNPJ: 02.449.073/0001-90 - RC: 0000013468 - Válido até: 26-2-2006;

os pedidos de renovação no Registro Cadastral para prestação de serviços formulados pelas empresas:

Razão Social da Empresa: Adag - Serviços de Publicidade Ltda. - CNPJ: 62.624.812/0001-65 - RC: 0000013469 - Válido até: 26-2-2006

Razão Social da Empresa: Consoft Consultoria e Sistemas Ltda. - CNPJ: 55.226.393/0002-29 - RC: 0000013470 - Válido até: 26-5-2006.

Nota: De conformidade com o disposto no art. 8º, § 1º, da Instrução Normativa Conjunta CSA/CECI-1 de 12-3-98 - A publicação no D.O. desta decisão produzirá os efeitos de certificação de registro cadastral previsto no § 1º do art. 36 da LF 8.666-93.

Economia e Planejamento

COORDENADORIA DE ARTICULAÇÃO E PLANEJAMENTO REGIONAL

Despacho do Secretário, de 25-2-2005

Processo SEP 0846/2004. - Interessado: Coordenadoria de Articulação e Planejamento Regional. - Assunto: Contrato Cepam - 2005. - Ratifico, nos termos do Artigo 26, da Lei Federal nº 8.666/93, atualizada pela Lei Federal nº 8.883/94, a Dispensa de Licitação proferida pelo Coordenador da Coordenadoria de Articulação e Planejamento Regional, com base no artigo 24, inciso VIII da citada legislação, para a contratação da Fundação Prefeito Faria Lima - Centro de Estudos e Pesquisas de Administração Municipal, ao valor de R\$ 7.498.992,00, cujo objeto é a realização de pesquisa sobre o tema: “ A Experiência das Formas de Cooperação dos Municípios Paulistas: Uma Análise Crítica” .

Justiça e Defesa da Cidadania

GABINETE DO SECRETÁRIO

Retificação do D.O. de 25-2-2005

Na Resolução do Secretário, Onde se lê: Nomeando: Renato Sérgio da Rocha, RG11.758.167, para exercer o cargo de Juiz de Casamentos do distrito da sede da comarca da Capital. 080/2005

Leia-Se: Nomeando: Renato Sérgio da Rocha, RG11.758.167, para exercer o cargo de Juiz de Casamentos do distrito da sede da comarca de Bragança Paulista. 80/2005

COMISSÃO ESPECIAL

Comunicado

A Comissão Especial criada pela Lei n. 10.726, de 9 de janeiro de 2001, reuniu-se na Sala dos Conselhos da Secretaria da Justiça e da Defesa da Cidadania em 22.02.2005 e decidiu emitir os seguintes pareceres:

Processo n. 266.098/2002 - Interessado: ADORAÇÃO VILLAR SANCHES - Decisão: pelo deferimento do pedido e indenização fixada de acordo com a Lei 10.726.

Processo n. 266.069/2002 - Interessado: ANDRÉ CERQUEIRA LEITE FORTES - Decisão: pelo deferimento do pedido e indenização fixada de acordo com a Lei 10.726.

Processo n. 265.627/2002 - Interessado: A. P. DE B. - Decisão: pelo indeferimento do pedido.

Processo n.265.865/2002 - Interessado: ARTHUR GONÇALVES FILHO - Decisão: pelo deferimento do pedido e indenização fixada de acordo com a Lei 10.726.

Processo n. 266.074/2002 - Interessado: AZAEL CAMARGO - Decisão: pelo deferimento do pedido e indenização fixada de acordo com a Lei 10.726.

Processo n. 266.071/2002 - Interessado: C. N . S. C. - Decisão: pelo indeferimento do pedido.

Processo n. 265.811/2002 - Interessado: CLEMENS AUGUST FRIEDRICH SCHRAGE - Decisão: pelo deferimento do pedido e indenização fixada de acordo com a Lei 10.726.

Processo n. 265.864/2002 - Interessado: DELSY GONÇALVES DE PAULA - Decisão: pelo deferimento do pedido e indenização fixada de acordo com a Lei 10.726.

Processo n. 265.796/2002 - Interessado: DIVA FERNANDES DA SILVA - Decisão: pelo deferimento do pedido e indenização fixada de acordo com a Lei 10.726.

Processo n. 265.523/2002 - Interessado: ÉDIE JOSÉ FREY - Decisão: pelo deferimento do pedido e indenização fixada de acordo com a Lei 10.726.

Processo n. 265.155/2002 - Interessado: FRANCISCO JESUS DA PAZ - Decisão: pelo deferimento do pedido e indenização fixada de acordo com a Lei 10.726.

Processo n. 266.075/2002 - Interessado: GERALDO JOSÉ COVRE - Decisão: pelo deferimento do pedido e indenização fixada de acordo com a Lei 10.726.

Processo n. 266.060/2002 - Interessado: HENRIQUE D'ARAGONA BUZZONI - Decisão: pelo deferimento do pedido e indenização fixada de acordo com a Lei 10.726.

Processo n. 265.077/2002 - Interessado: I. DA S. M. - Decisão: pelo indeferimento do pedido.

Processo n. 265.958/2002 - Interessado: ISABEL MORSO-LETTO FERREIRA - Decisão: pelo deferimento do pedido e indenização fixada de acordo com a Lei 10.726.

Processo n. 265.174/2002 - Interessado: ISAEL SOARES FERNANDES - Decisão: pelo deferimento do pedido e indenização fixada de acordo com a Lei 10.726.

Processo n. 265.763/2002 - Interessado: JOSÉ MARIETTO - Decisão: pelo deferimento do pedido e indenização fixada de acordo com a Lei 10.726.

Processo n. 266.068 /2002 - Interessado: JOSE PRADO DE ANDRADE - Decisão: pelo deferimento do pedido e indenização fixada de acordo com a Lei 10.726.

Processo n. 265.417 /2002 - Interessado: LAERTE DORNELLES MELIGA - Decisão: pelo deferimento do pedido e indenização fixada de acordo com a Lei 10.726.

Processo n. 265.858/2002 - Interessado: LINDA ERZINIAN MOREIRA - Decisão: pelo deferimento do pedido e indenização fixada de acordo com a Lei 10.726.

Processo n. 265.886/2002 - Interessado: MAGDA HELENA DADONAS DE MIRANDA - Decisão: pelo deferimento do pedido e indenização fixada de acordo com a Lei 10.726.

Processo n. 266.072/2002 - Interessado: NEUSA MARIA MESSIAS DE SOLIZ - Decisão: pelo deferimento do pedido e indenização fixada de acordo com a Lei 10.726.

Processo n. 265.827/2002 - Interessado: OBEMOR PASCOAL DE CARVALHO - Decisão: pelo deferimento do pedido e indenização fixada de acordo com a Lei 10.726.

Processo n. 265.877/2002 - Interessado: REGINALDO DE ALMEIDA - Decisão: pelo deferimento do pedido e indenização fixada de acordo com a Lei 10.726.

Processo n. 266.084/2002 - Interessado: S. R. R. - Decisão: pelo indeferimento do pedido.

Processo n. 265.692/2002 - Interessado: TERESINHA MARIA DO CARMO - Decisão: pelo deferimento do pedido e indenização fixada de acordo com a Lei 10.726.