



CÂMARA MUNICIPAL DE VILA VELHA
ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
"Deus seja louvado"

AUTÓGRAFO DE LEI Nº 3822/2018

Dispõe sobre a simplificação do atendimento aos usuários dos serviços públicos e o painel de monitoramento do desempenho dos serviços públicos prestados, institui a Carta de Serviços ao Usuário e a Solicitação de Simplificação, e dá outras providências.

A CÂMARA MUNICIPAL DE VILA VELHA, Estado do Espírito Santo, no uso legal de suas atribuições previstas no art. 10, § 1º, da Lei Orgânica do Município,

DECRETA:

Art. 1º Os órgãos e as entidades do Poder Executivo municipal observarão nas relações entre si e com os usuários dos serviços públicos, juntamente com as disposições aplicáveis contidas na Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, as seguintes diretrizes:

I - presunção de boa-fé;

II - compartilhamento de informações, nos termos da lei;

III - atuação integrada e sistêmica na expedição de atestados, certidões e documentos comprobatórios de regularidade;

IV - racionalização de métodos e procedimentos de controle;

V - eliminação de formalidades e exigências cujo custo econômico ou social seja superior ao risco envolvido;

VI - aplicação de soluções tecnológicas que visem a simplificar processos e procedimentos de atendimento aos usuários dos serviços públicos e a propiciar melhores condições para o compartilhamento das informações;

VII - utilização de linguagem clara, que evite o uso de siglas, jargões e estrangeirismos; e,

VIII - articulação com os órgãos e entidades dos Poderes Executivos federal, estaduais e/ou distrital e municipais, e os outros Poderes objetivando a integração, racionalização, disponibilização e simplificação de serviços públicos.

Parágrafo único. São usuários dos serviços públicos as pessoas físicas e jurídicas, de direito público ou privado, que diretamente atendidas por serviço público municipal.

CAPÍTULO I

DA RACIONALIZAÇÃO DE EXIGÊNCIAS E DA TROCA DE INFORMAÇÕES

Art. 2º Salvo disposição legal em contrário, os órgãos e as entidades do Poder Executivo municipal que necessitarem de documentos comprobatórios da regularidade da situação de usuários dos serviços públicos, de atestados, de certidões ou de outros documentos comprobatórios que constem em base de dados oficiais da Administração Pública municipal



CÂMARA MUNICIPAL DE VILA VELHA
ESTADO DO ESPÍRITO SANTO

“Deus seja louvado”

deverão obtê-los diretamente do órgão ou da entidade responsável pela base de dados, nos termos de regulamentação específica, e não poderão exigí-los dos usuários dos serviços públicos.

Art. 3º Na hipótese dos documentos a que se refere o art. 2º conterem informações sigilosas sobre os usuários dos serviços públicos, o fornecimento pelo órgão ou pela entidade responsável pela base de dados oficial fica condicionado à autorização expressa do usuário, exceto nas situações previstas em lei.

Parágrafo único. Quando não for possível a obtenção dos documentos a que se refere o art. 2º diretamente do órgão ou da entidade responsável pela base de dados oficial, a comprovação necessária poderá ser feita por meio de declaração escrita e assinada pelo usuário dos serviços públicos, que, na hipótese de declaração falsa, ficará sujeito às sanções administrativas, civis e penais aplicáveis.

Art. 4º Os órgãos e as entidades responsáveis por bases de dados oficiais da Administração Pública municipal prestarão orientações aos órgãos e às entidades públicas interessadas para o acesso às informações constantes das suas bases de dados, observadas as disposições legais aplicáveis.

Art. 5º No atendimento aos usuários dos serviços públicos, os órgãos e as entidades do Poder Executivo municipal observarão as seguintes práticas:

I - gratuidade dos atos necessários ao exercício da cidadania, nos termos da Lei Federal nº 9.265, de 12 de fevereiro de 1996;

II - padronização de procedimentos referentes à utilização de formulários, guias e outros documentos congêneres; e

III - vedação de recusa de recebimento de requerimentos pelos serviços de protocolo, exceto quando o órgão ou a entidade for manifestamente incompetente.

§ 1º Na hipótese referida no inciso III do *caput* deste artigo, os serviços de protocolo deverão prover as informações e as orientações necessárias para que o interessado possa dar andamento ao requerimento.

§ 2º Após a protocolização de requerimento, caso o agente público verifique que o órgão ou a entidade do Poder Executivo municipal ao qual encaminhado é incompetente para o exame ou a decisão da matéria, deverá providenciar a remessa imediata do requerimento ao órgão ou à entidade do Poder Executivo municipal que efetivamente competente.

§ 3º Quando a remessa referida no § 2º não for possível, o interessado deverá ser comunicado imediatamente do fato para adoção das providências necessárias ao suprimento de seus interesses.

Art. 6º As exigências necessárias para o requerimento e seu atendimento serão feitas desde logo e de uma só vez ao interessado, justificando-se exigência posterior apenas em caso de dúvida superveniente.



CÂMARA MUNICIPAL DE VILA VELHA
ESTADO DO ESPÍRITO SANTO

“Deus seja louvado”

Art. 7º Não será exigida prova de fato:

I - já comprovado pela apresentação de documento pertinente;

II - de notório conhecimento público;

III - correspondente a informação válida.

Art. 8º Para complementar informações ou solicitar esclarecimentos que necessários, a comunicação entre o órgão ou a entidade do Poder Executivo municipal e o interessado poderá ser feita por qualquer meio, dando-se preferência ao eletrônico.

Art. 9º Ressalvada a existência de dúvida fundada quanto à autenticidade ou à existência de previsão legal, fica dispensado o reconhecimento de firma e a autenticação de cópia de documento expedido no País e destinado a fazer prova junto a órgãos e entidades do Poder Executivo municipal.

Art. 10. A apresentação de documentos por usuários dos serviços públicos poderá ser feita por meio de cópia autenticada, dispensada nova conferência com o documento original.

§ 1º A autenticação de cópia de documentos poderá ser feita, por meio de cotejo da cópia com o documento original, pelo servidor público a quem o documento deva ser apresentado.

§ 2º Constatada, a qualquer tempo, a falsificação de firma ou de cópia de documento público ou particular, o órgão ou a entidade do Poder Executivo municipal considerará não satisfeita a exigência documental respectiva e, no prazo de até cinco dias, dará conhecimento do fato à autoridade competente para adoção das providências administrativas, civis e penais cabíveis.

CAPÍTULO II

DA CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

Art. 11. Os órgãos e as entidades do Poder Executivo municipal 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.

§ 1º A Carta de Serviços ao Usuário tem por objetivo informar aos usuários dos serviços prestados pelo órgão ou pela entidade do Poder Executivo das formas de acesso a esses serviços e dos compromissos e padrões de qualidade do atendimento ao público.

§ 2º Da Carta de Serviços ao Usuário, deverão constar informações claras e precisas sobre cada um dos serviços prestados, especialmente as relativas:

I - ao serviço oferecido;

II - aos requisitos e aos documentos necessários para acessar o serviço;

III - às etapas para processamento do serviço;

IV - aos prazos para a prestação do serviço;

V - às formas de prestação do serviço;



CÂMARA MUNICIPAL DE VILA VELHA
ESTADO DO ESPÍRITO SANTO

"Deus seja louvado"

VI - às formas e meios de comunicação com o solicitante do serviço; e,

VII - aos locais, às formas e os meios de acesso ao serviço.

§ 3º Além das informações referidas no § 2º, a Carta de Serviços ao Usuário deverá, para detalhar o padrão de qualidade do atendimento, estabelecer:

I - os usuários que farão jus à prioridade no atendimento, com destaque das legislações incidentes ou pertinentes a cada caso;

II - os tempos, mínimo e máximo, de espera para o atendimento;

III - os prazos para a execução e conclusão efetiva dos serviços;

IV - os mecanismos de comunicação com os usuários;

V - os procedimentos para receber, atender, gerir e responder às sugestões e reclamações;

VI - as etapas, presentes e futuras, esperadas para a realização dos serviços, incluídas a estimativas de prazos;

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

VIII - o tratamento a ser dispensado aos usuários quando do atendimento;

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

X - as condições mínimas a serem observadas pelas unidades de atendimento, em especial no que se refere à segurança, à acessibilidade, à limpeza, à higiene, e ao conforto;

XI - os procedimentos para atendimento quando o sistema informatizado se encontrar indisponível; e,

XII - outras informações julgadas de interesse dos usuários.

CAPÍTULO III

DA RACIONALIZAÇÃO DAS NORMAS

Art. 12. A edição e a alteração das normas relativas ao atendimento dos usuários dos serviços públicos observarão os princípios da eficiência e da economicidade e considerarão os efeitos práticos tanto para a administração pública municipal quanto para os usuários.

CAPÍTULO IV

DA SOLICITAÇÃO DE SIMPLIFICAÇÃO

Art. 13. Os usuários dos serviços públicos poderão apresentar Solicitação de Simplificação aos órgãos e às entidades do Poder Executivo municipal quando na prestação de serviço público não forem observadas as diretrizes, o fornecimento de informações e o padrão de qualidade do atendimento que estabelecidos, respectivamente, nos artigos 2º e 11 desta Lei.

§ 1º A Solicitação de Simplificação terá formulário próprio ao seu objetivo, e deverá ser



CÂMARA MUNICIPAL DE VILA VELHA ESTADO DO ESPÍRITO SANTO

“Deus seja louvado”

apresentada, preferencialmente, por meio eletrônico, em canal único oferecido pela Ouvidoria da Prefeitura Municipal de Vila Velha.

§ 2º Sempre que recebida por meio físico, os órgãos e as entidades deverão digitalizar a Solicitação de Simplificação e promover a sua inserção no canal a que se refere o §1º.

Art. 14. Do formulário da Solicitação de Simplificação deverão constar espaços preenchíveis para:

I - a identificação do solicitante e seus meios de contato;

II - a especificação do serviço para o qual se solicita a simplificação;

III - o nome do órgão ou da entidade perante o qual o serviço foi solicitado;

IV - a descrição dos atos ou fatos que justificam a simplificação;

V - facultativamente, a proposta de melhoria; e,

VI - definição pelo solicitante, da autorização ou não à divulgação da sua identificação e dos seus meios de contato ao público em geral.

CAPÍTULO V

DAS SANÇÕES PELO DESCUMPRIMENTO

Art. 15. Os servidores públicos, os demais agentes públicos e/ou os titulares de cargos de natureza especial que descumprirem as disposições desta Lei, por ato próprio e/ou por cometimento a terceiros, qualquer que seja o pretexto para tanto, ressalvadas a coação irresistível ou a estrita obediência a ordem, não manifestamente ilegal e oriunda de superior hierárquico; estarão sujeitos às penalidades que previstas nas legislações incidentes e/ou pertinentes aos respectivos cargos e suas atribuições.

Art. 16. Os usuários dos serviços públicos que tiverem desrespeitados os direitos garantidos nesta Lei e noutras legislações incidentes e/ou pertinentes poderão representar à Secretaria Municipal de Controladoria Geral.

CAPÍTULO VI

DA AVALIAÇÃO E DA MELHORIA DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

Art. 17. O Poder Executivo municipal deverá disponibilizar ferramentas de pesquisa de satisfação dos usuários dos seus serviços junto ao sistema de Ouvidoria, e utilizar os dados obtidos como subsídios relevantes para fins da reorientação e promoção de ajustes na prestação dos serviços públicos por seus órgãos e entidades.

§ 1º Os dados referidos no caput deste artigo constituirão painel de monitoramento do desempenho dos serviços públicos prestados, o qual deverá ser apresentado no portal da Ouvidoria da Prefeitura Municipal de Vila Velha, com acesso pelo endereço eletrônico <<https://sistemas.vilavelha.es.gov.br/ouvidoria/relatorios.aspx>>, e contar, no mínimo, com as



CÂMARA MUNICIPAL DE VILA VELHA
ESTADO DO ESPÍRITO SANTO

"Deus seja louvado"

seguintes informações em relação a cada serviço e órgão ou entidade da administração pública municipal:

- I** - volume de solicitações;
- II** - tempo médio de atendimento;
- III** - grau de satisfação dos usuários;
- IV** - número de eventos de Solicitação de Simplificação.

§ 2º Os canais de atendimento da Ouvidoria e as pesquisas de satisfação devem objetivar, exclusivamente, assegurar a efetiva participação dos usuários dos serviços públicos na avaliação e identificar lacunas e deficiências na prestação dos serviços.

CAPÍTULO VII
DAS DIVULGAÇÕES
AOS USUÁRIOS DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

Art. 18. A Carta de Serviços ao Usuário, assim como as formas de acesso, as orientações de uso e as informações extraídas do formulário da Solicitação de Simplificação, ressalva à opção negativa facultada ao solicitante e prevista no inciso VI do art. 14 desta Lei, e os resultados das pesquisas de satisfação deverão ser objeto de permanente divulgação aos usuários dos serviços públicos, mantidos visíveis e acessíveis ao público:

- I** - nos locais de atendimento;
- II** - nos portais institucionais próprios dos órgãos e das entidades do Poder Executivo municipal na internet;
- III** - no portal da Ouvidoria da Prefeitura Municipal de Vila Velha, com acesso pelo endereço eletrônico <<https://sistemas.vilavelha.es.gov.br/ouvidoria/>>.

Art. 19. As informações do formulário da Solicitação de Simplificação, de que tratam os artigos 13 e 14 desta Lei serão divulgadas junto ao painel de monitoramento do desempenho dos serviços públicos prestados, com acesso no endereço eletrônico <<https://sistemas.vilavelha.es.gov.br/ouvidoria/relatorios.aspx>>.

CAPÍTULO VIII
DISPOSIÇÕES TRANSITÓRIAS

Art. 20. O Poder Executivo deverá adotar, nos prazos respectivos, contados da data de publicação desta Lei, os seguintes procedimentos:

- I** - em até 60 (sessenta) dias, a elaboração e disponibilização do formulário da Solicitação de Simplificação; das ferramentas de pesquisa de satisfação dos usuários dos serviços públicos; e, do painel de monitoramento do desempenho dos serviços públicos prestados;
- II** - em até 90 (noventa) dias, a elaboração e disponibilização das ferramentas de pesquisa de



CÂMARA MUNICIPAL DE VILA VELHA
ESTADO DO ESPÍRITO SANTO

"Deus seja louvado"

satisfação dos usuários dos serviços públicos, e, do painel de monitoramento do desempenho dos serviços públicos prestados;

III - em até 120 (cento e vinte) dias, a regulamentação, no que couber, da presente Lei;

IV - em até 150 (cento e cinquenta) dias, a elaboração e divulgação da Carta de Serviços ao Usuário, de cada órgão ou entidade da administração municipal, incluídas na mesma as informações necessárias para detalhamento do padrão de qualidade do atendimento.

Art. 21. Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

Vila Velha, 25 de abril de 2018.

IVAN CARLINI
Presidente

OSVALDO MATURANO
1º Secretário

NILMA MARIA GUEZ DA SILVA
2º Secretário