

PROJETO DE LEI N° _____ DE 2026.

Institui a Política Municipal de Transparência, Monitoramento e Melhoria do Atendimento ao Cidadão nos Serviços Públicos Essenciais (“Vila Velha Sem Filas”) e dá outras providências.

A CÂMARA MUNICIPAL DE VILA VELHA decreta:

Art. 1º Fica instituída, no âmbito do Município de Vila Velha, a Política Municipal de Transparência, Monitoramento e Melhoria do Atendimento ao Cidadão nos Serviços Públicos Essenciais, denominada “Vila Velha Sem Filas”, com a finalidade de promover eficiência administrativa, qualidade do atendimento, transparência ativa e redução de tempo de espera em serviços essenciais.

Art. 2º Para os fins desta Lei, consideram-se serviços públicos essenciais, dentre outros:

I – Unidades básicas de saúde, pronto atendimentos e demais serviços de atenção primária e especializada de responsabilidade municipal;

II – Serviços de assistência social, incluindo CRAS, CREAS, Centros de Convivência e unidades correlatas;

III – Unidades da rede municipal de educação infantil e ensino fundamental, especialmente para fins de matrícula, transferência e atendimento administrativo;

IV – Serviços de protocolo, requerimentos, informações, emissão de documentos e atendimento presencial ou remoto ao cidadão;

V – Ouvidoria, canais de atendimento e serviços digitais municipais;

VI – O Banco de Alimentos instituído pela Lei Municipal nº 7.209/2025 e pela Lei Municipal nº 7.364/2025.

Art. 3º São objetivos da Política “Vila Velha Sem Filas”:

I – Reduzir o tempo de espera do cidadão para atendimento presencial e para resposta administrativa;

II – Assegurar transparência ativa sobre prazos, fluxos e tempo médio de atendimento;

III – Fortalecer a cultura de planejamento, metas e melhoria contínua nos serviços públicos;

IV – Estimular atendimento humanizado, inclusivo e acessível, com prioridade a grupos legalmente protegidos;

V – Aprimorar o controle social, a prestação de contas e a participação cidadã;

VI – Assegurar eficiência e transparência no acesso ao Banco de Alimentos instituído pela Lei Municipal nº 7.209/2025 e pela Lei Municipal nº 7.364/2025.

Art. 4º Constituem diretrizes da Política:

I – A eficiência administrativa, nos termos do art. 37 da Constituição Federal;



**CÂMARA MUNICIPAL DE
VILA VELHA**



 **cnpj: 56.754.493/0001-00**  **rafael.primo@cmvv.es.gov.br**

 **Baixar Autêntica Ata/Acta**  **Autenticidade**  **cmvv.es.gov.br**

 **Autenticador** 3200390031003000350031003A005000. Documento assinado digitalmente

 **conforme art. 4º, II da Lei 14.063/2020.**

 **Centro de Vila Velha, Brasil**

 **Ouvidoria: 27 99249-0555**

II – A transparência e o acesso à informação, nos termos da Lei Federal nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação);

III – O atendimento humanizado e a não discriminação;

IV – A prioridade no atendimento a idosos, pessoas com deficiência, gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo e demais hipóteses previstas em lei;

V – A simplificação de procedimentos e a desburocratização;

VI – A integração de dados e sistemas, respeitada a legislação de proteção de dados pessoais e a LGPD – Lei Geral de Proteção de Dados.

Art. 5º O Poder Executivo poderá instituir instrumentos de transparência ativa para divulgação de informações relativas ao atendimento ao cidadão, incluindo, no mínimo:

I – Tempo médio de espera para atendimento presencial por unidade, quando aplicável;

II – Prazo médio de resposta administrativa por tipo de requerimento;

III – Quantitativo de atendimentos realizados no período;

IV – Principais demandas registradas na Ouvidoria;

V – Fluxos simplificados e orientações ao cidadão, em linguagem clara;

VI – Tempo médio e relatórios trimestrais acerca da entrega e do cadastro das famílias beneficiadas pela Lei Municipal nº 7.209/2025 e pela Lei Municipal nº 7.364/2025.

Art. 6º O Município poderá adotar prazos de referência para resposta administrativa, de forma gradual, conforme capacidade operacional e disponibilidade de recursos, sem prejuízo dos prazos legais já estabelecidos em legislação específica.

Art. 7º O Poder Executivo deverá elaborar e divulgar Relatório Trimestral de Atendimento ao Cidadão, com indicadores de desempenho e propostas de melhoria, observada a disponibilidade de dados e a proteção de informações pessoais.

Art. 8º As informações previstas nesta Lei poderão ser disponibilizadas por meio do Portal da Transparência, sítio eletrônico oficial do Município, painéis informativos nas unidades e demais meios de comunicação institucional.

Art. 9º O Poder Executivo poderá promover, no âmbito da Política instituída por esta Lei, ações de capacitação e melhoria de processos, inclusive com apoio de instituições públicas e privadas, universidades, organizações sociais e conselhos municipais.

Art. 10 A execução desta Lei ocorrerá no âmbito das políticas públicas existentes e das dotações orçamentárias próprias, podendo ser suplementadas se necessário, desde que observadas as disponibilidades financeiras e orçamentárias, sem criação automática de despesas obrigatórias de caráter continuado.

Art. 11 O Poder Executivo poderá regulamentar esta Lei no que couber.

Art. 12 Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

Plenário da Câmara de Vereadores de Vila Velha, 04 de fevereiro de 2026.



**CÂMARA MUNICIPAL DE
VILA VELHA**



 **cnpj: 56.754.493/0001-00**  **rafael.primo@cmvv.es.gov.br**

 **Bem Antônio Alcântara 686**

 **Autenticar documento em <https://vila.velhaonline.com.br/autenticidade> cmvv.es.gov.br**

 **Identificador 3200390031003000350031003A005000 Documento assinado digitalmente**

 **conforme art. 4º, II da Lei 14.063/2020.**

 **Ouvidoria: 27 99249-0555**

RAFEL PRIMO TURRA
VEREADOR PT



CÂMARA MUNICIPAL DE
VILA VELHA



cnpj: 56.754.493/0001-00 rafael.primo@cmvv.es.gov.br
Autenticar documento <https://vila.velhaonline.com.br/autenticidade>  rafael.primo@cmvv.es.gov.br
Identificador 3200390031003000350031003A005000. Documento assinado digitalmente
conforme art. 4º, II da Lei 14.063/2020.

JUSTIFICATIVA

A presente proposição institui, no âmbito do Município de Vila Velha, a Política Municipal de Transparência, Monitoramento e Melhoria do Atendimento ao Cidadão nos Serviços Públicos Essenciais, denominada “Vila Velha Sem Filas”.

Trata-se de iniciativa com alto impacto social, voltada à melhoria da qualidade do serviço público, à redução de tempo de espera e à ampliação da transparência ativa.

Sob o aspecto jurídico-constitucional, o projeto encontra amparo no art. 37 da Constituição Federal, que consagra os princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência na Administração Pública. Também se fundamenta na Lei Federal nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação), que impõe deveres de transparência ativa e de disponibilização clara de informações de interesse coletivo.

Do ponto de vista de competência legislativa, o Município possui atribuição para organizar e aprimorar seus serviços públicos, além de estabelecer diretrizes gerais de gestão e transparência, sem prejuízo das atribuições do Poder Executivo.

O presente projeto de lei construído com técnica legislativa segura, evitando vício de iniciativa, pois não cria cargos, não altera estrutura administrativa, não impõe execução imediata de medidas específicas e não gera aumento automático de despesas.

O projeto prioriza a racionalização e a melhoria contínua, por meio da divulgação de indicadores como tempo médio de espera, prazos médios de resposta e relatórios trimestrais. A transparência sobre prazos e fluxos reduz assimetrias de informação, combate a sensação de abandono do cidadão e fortalece o controle social.

Politicamente, a proposta dialoga diretamente com a vida real das pessoas. A fila, o atendimento demorado, a ausência de resposta e a falta de informação são, hoje, um dos principais fatores de descrédito em relação ao serviço público. **Ao propor uma política municipal de transparência e melhoria do atendimento, Vila Velha avança na construção de uma gestão mais eficiente, humana e respeitosa com o tempo do cidadão.**

A iniciativa também contribui para reduzir desigualdades, pois a burocracia e a desinformação atingem com mais força quem tem menos acesso a recursos, internet, transporte e orientação jurídica. Assim, o projeto reforça o papel do Município na promoção de direitos e no fortalecimento da cidadania.

Diante do exposto, pela relevância social, pela compatibilidade jurídica e pelo interesse público evidente, solicita-se o apoio dos nobres pares para aprovação do presente Projeto de Lei.

Plenário da Câmara de Vereadores de Vila Velha, 05 de janeiro de 2026.

**RAFEL PRIMO TURRA
VEREADOR PT**



**CÂMARA MUNICIPAL DE
VILA VELHA**



cnpj: 56.754.493/0001-00 rafael.primo@cmvv.es.gov.br
 Autenticar documento em <https://vila.velhaonline.com.br/autenticidade> cmvv.es.gov.br
 Código 3200390031003000350031003A005000. Documento assinado digitalmente
 conforme art. 4º, II da Lei 14.063/2020.

cnpj: 56.754.493/0001-00 rafael.primo@cmvv.es.gov.br

Autenticar documento em <https://vila.velhaonline.com.br/autenticidade> cmvv.es.gov.br

Código 3200390031003000350031003A005000. Documento assinado digitalmente

conforme art. 4º, II da Lei 14.063/2020.

cnpj: 56.754.493/0001-00 rafael.primo@cmvv.es.gov.br

Autenticar documento em <https://vila.velhaonline.com.br/autenticidade> cmvv.es.gov.br

Código 3200390031003000350031003A005000. Documento assinado digitalmente

cnpj: 56.754.493/0001-00 rafael.primo@cmvv.es.gov.br

Autenticar documento em <https://vila.velhaonline.com.br/autenticidade> cmvv.es.gov.br

Código 3200390031003000350031003A005000. Documento assinado digitalmente

cnpj: 56.754.493/0001-00 rafael.primo@cmvv.es.gov.br

Autenticar documento em <https://vila.velhaonline.com.br/autenticidade> cmvv.es.gov.br

Código 3200390031003000350031003A005000. Documento assinado digitalmente

cnpj: 56.754.493/0001-00 rafael.primo@cmvv.es.gov.br

Autenticar documento em <https://vila.velhaonline.com.br/autenticidade> cmvv.es.gov.br

Código 3200390031003000350031003A005000. Documento assinado digitalmente

cnpj: 56.754.493/0001-00 rafael.primo@cmvv.es.gov.br

Autenticar documento em <https://vila.velhaonline.com.br/autenticidade> cmvv.es.gov.br

Código 3200390031003000350031003A005000. Documento assinado digitalmente

cnpj: 56.754.493/0001-00 rafael.primo@cmvv.es.gov.br

Autenticar documento em <https://vila.velhaonline.com.br/autenticidade> cmvv.es.gov.br

Código 3200390031003000350031003A005000. Documento assinado digitalmente

cnpj: 56.754.493/0001-00 rafael.primo@cmvv.es.gov.br

Autenticar documento em <https://vila.velhaonline.com.br/autenticidade> cmvv.es.gov.br

Código 3200390031003000350031003A005000. Documento assinado digitalmente

cnpj: 56.754.493/0001-00 rafael.primo@cmvv.es.gov.br

Autenticar documento em <https://vila.velhaonline.com.br/autenticidade> cmvv.es.gov.br

Código 3200390031003000350031003A005000. Documento assinado digitalmente

cnpj: 56.754.493/0001-00 rafael.primo@cmvv.es.gov.br

Autenticar documento em <https://vila.velhaonline.com.br/autenticidade> cmvv.es.gov.br

Código 3200390031003000350031003A005000. Documento assinado digitalmente

cnpj: 56.754.493/0001-00 rafael.primo@cmvv.es.gov.br

Autenticar documento em <https://vila.velhaonline.com.br/autenticidade> cmvv.es.gov.br

Código 3200390031003000350031003A005000. Documento assinado digitalmente

cnpj: 56.754.493/0001-00 rafael.primo@cmvv.es.gov.br

Autenticar documento em <https://vila.velhaonline.com.br/autenticidade> cmvv.es.gov.br

Código 3200390031003000350031003A005000. Documento assinado digitalmente

cnpj: 56.754.493/0001-00 rafael.primo@cmvv.es.gov.br

Autenticar documento em <https://vila.velhaonline.com.br/autenticidade> cmvv.es.gov.br

Código 3200390031003000350031003A005000. Documento assinado digitalmente

cnpj: 56.754.493/0001-00 rafael.primo@cmvv.es.gov.br

Autenticar documento em <https://vila.velhaonline.com.br/autenticidade> cmvv.es.gov.br

Código 3200390031003000350031003A005000. Documento assinado digitalmente

cnpj: 56.754.493/0001-00 rafael.primo@cmvv.es.gov.br

Autenticar documento em <https://vila.velhaonline.com.br/autenticidade> cmvv.es.gov.br

Código 3200390031003000350031003A005000. Documento assinado digitalmente

cnpj: 56.754.493/0001-00 rafael.primo@cmvv.es.gov.br

Autenticar documento em <https://vila.velhaonline.com.br/autenticidade> cmvv.es.gov.br

Código 3200390031003000350031003A005000. Documento assinado digitalmente

cnpj: 56.754.493/0001-00 rafael.primo@cmvv.es.gov.br

Autenticar documento em <https://vila.velhaonline.com.br/autenticidade> cmvv.es.gov.br

Código 3200390031003000350031003A005000. Documento assinado digitalmente

cnpj: 56.754.493/0001-00 rafael.primo@cmvv.es.gov.br

Autenticar documento em <https://vila.velhaonline.com.br/autenticidade> cmvv.es.gov.br

Código 3200390031003000350031003A005000. Documento assinado digitalmente

cnpj: 56.754.493/0001-00 rafael.primo@cmvv.es.gov.br

Autenticar documento em <https://vila.velhaonline.com.br/autenticidade> cmvv.es.gov.br

Código 3200390031003000350031003A005000. Documento assinado digitalmente

cnpj: 56.754.493/0001-00 rafael.primo@cmvv.es.gov.br

Autenticar documento em <https://vila.velhaonline.com.br/autenticidade> cmvv.es.gov.br

Código 3200390031003000350031003A005000. Documento assinado digitalmente

cnpj: 56.754.493/0001-00 rafael.primo@cmvv.es.gov.br

Autenticar documento em <https://vila.velhaonline.com.br/autenticidade> cmvv.es.gov.br

Código 3200390031003000350031003A005000. Documento assinado digitalmente

cnpj: 56.754.493/0001-00 rafael.primo@cmvv.es.gov.br

Autenticar documento em <https://vila.velhaonline.com.br/autenticidade> cmvv.es.gov.br

Código 3200390031003000350031003A005000. Documento assinado digitalmente

cnpj: 56.754.493/0001-00 rafael.primo@cmvv.es.gov.br

Autenticar documento em <https://vila.velhaonline.com.br/autenticidade> cmvv.es.gov.br

Código 3200390031003000350031003A005000. Documento assinado digitalmente

cnpj: 56.754.493/0001-00 rafael.primo@cmvv.es.gov.br

Autenticar documento em <https://vila.velhaonline.com.br/autenticidade> cmvv.es.gov.br

Código 3200390031003000350031003A005000. Documento assinado digitalmente

cnpj: 56.754.493/0001-00 rafael.primo@cmvv.es.gov.br

Autenticar documento em <https://vila.velhaonline.com.br/autenticidade> cmvv.es.gov.br

Código 3200390031003000350031003A005000. Documento assinado digitalmente

cnpj: 56.754.493/0001-00 rafael.primo@cmvv.es.gov.br

Autenticar documento em <https://vila.velhaonline.com.br/autenticidade> cmvv.es.gov.br

Código 3200390031003000350031003A005000. Documento assinado digitalmente

cnpj: 56.754.493/0001-00 rafael.primo@cmvv.es.gov.br

Autenticar documento em <https://vila.velhaonline.com.br/autenticidade> cmvv.es.gov.br

Código 3200390031003000350031003A005000. Documento assinado digitalmente

cnpj: 56.754.493/0001-00 rafael.primo@cmvv.es.gov.br

Autenticar documento em <https://vila.velhaonline.com.br/autenticidade> cmvv.es.gov.br

Código 3200390031003000350031003A005000. Documento assinado digitalmente

cnpj: 56.754.493/0001-00 rafael.primo@cmvv.es.gov.br

Autenticar documento em <https://vila.velhaonline.com.br/autenticidade> cmvv.es.gov.br

Código 3200390031003000350031003A005000. Documento assinado digitalmente

cnpj: 56.754.493/0001-00 rafael.primo@cmvv.es.gov.br

Autenticar documento em <https://vila.velhaonline.com.br/autenticidade> cmvv.es.gov.br

Código 3200390031003000350031003A005000. Documento assinado digitalmente

cnpj: 56.754.493/0001-00 rafael.primo@cmvv.es.gov.br

Autenticar documento em <https://vila.velhaonline.com.br/autenticidade> cmvv.es.gov.br

Código 3200390031003000350031003A005000. Documento assinado digitalmente

cnpj: 56.754.493/0001-00 rafael.primo@cmvv.es.gov.br

Autenticar documento em <https://vila.velhaonline.com.br/autenticidade> cmvv.es.gov.br

Código 3200390031003000350031003A005000. Documento assinado digitalmente

cnpj: 56.754.493/0001-00 rafael.primo@cmvv.es.gov.br

Autenticar documento em <https://vila.velhaonline.com.br/autenticidade> cmvv.es.gov.br

Código 3200390031003000350031003A005000. Documento assinado digitalmente

cnpj: 56.754.493/0001-00 rafael.primo@cmvv.es.gov.br

Autenticar documento em <https://vila.velhaonline.com.br/autenticidade> cmvv.es.gov.br

Código 3200390031003000350031003A005000. Documento assinado digitalmente

cnpj: 56.754.493/0001-00 rafael.primo@cmvv.es.gov.br

Autenticar documento em <https://vila.velhaonline.com.br/autenticidade> cmvv.es.gov.br

Código 3200390031003000350031003A005000. Documento assinado digitalmente

cnpj: 56.754.493/0001-00 rafael.primo@cmvv.es.gov.br

Autenticar documento em <https://vila.velhaonline.com.br/autenticidade> cmvv.es.gov.br

Código 3200390031003000350031003A005000. Documento assinado digitalmente

cnpj: 56.754.493/0001-00 rafael.primo@cmvv.es.gov.br

Autenticar documento em <https://vila.velhaonline.com.br/autenticidade> cmvv.es.gov.br

Código 3200390031003000350031003A005000. Documento assinado digitalmente

cnpj: 56.754.493/0001-00 rafael.primo@cmvv.es.gov.br

Autenticar documento em <https://vila.velhaonline.com.br/autenticidade> cmvv.es.gov.br

Código 3200390031003000350031003A005000. Documento assinado digitalmente

cnpj: 56.754.493/0001-00 rafael.primo@cmvv.es.gov.br

Autenticar documento em <https://vila.velhaonline.com.br/autenticidade> cmvv.es.gov.br

Código 3200390031003000350031003A005000. Documento assinado digitalmente

cnpj: 56.754.493/0001-00 rafael.primo@cmvv.es.gov.br

Autenticar documento em <https://vila.velhaonline.com.br/autenticidade> cmvv.es.gov.br

Código 3200390031003000350031003A005000. Documento assinado digitalmente

cnpj: 56.754.493/0001-00 rafael.primo@cmvv.es.gov.br

Autenticar documento em <https://vila.velhaonline.com.br/autenticidade> cmvv.es.gov.br

Código 3200390031003000350031003A005000. Documento assinado digitalmente

cnpj: 56.754.493/0001-00 rafael.primo@cmvv.es.gov.br

Autenticar documento em <https://vila.velhaonline.com.br/autenticidade> cmvv.es.gov.br

Código 3200390031003000350031003A005000. Documento assinado digitalmente

cnpj: 56.754.493/0001-00 rafael.primo@cmvv.es.gov.br

Autenticar documento em <https://vila.velhaonline.com.br/autenticidade> cmvv.es.gov.br

Código 3200390031003000350031003A005000. Documento assinado digitalmente

cnpj: 56.754.493/0001-00 rafael.primo@cmvv.es.gov.br

PROTOCOLO DE ASSINATURA(S)

O documento acima foi assinado eletronicamente e pode ser acessado no endereço <https://vilavelha.splonline.com.br/autenticidade> utilizando o identificador 3200390031003000350031003A005000

Assinado eletronicamente por **VEREADOR RAFAEL PRIMO** em **09/02/2026 20:10**

Checksum: **5B519C2579367E6FA99743D361ACB855FD60BC110DA3EE461F27BFBF9E87F208**



Autenticar documento em <https://vilavelha.splonline.com.br/autenticidade>
com o identificador 3200390031003000350031003A005000, Documento assinado digitalmente
conforme art. 4º, II da Lei 14.063/2020.