

**PROJETO DE LEI Nº \_\_\_\_\_ 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;



**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.



**RAFEL PRIMO TURRA**  
**VEREADOR PT**



**CÂMARA MUNICIPAL DE**  
**VILA VELHA**



📄 **cnpj: 56.754.493/0001-00**

✉ **rafael.primo@cmvv.es.gov.br**

📍 **Rua Antônio Ataíde, 686**

🌐 **www.cmvv.es.gov.br**

📍 **Centro / Vila Velha - Brasil**

📞 **0411011.27-99249-0555**

Autenticar documento em <https://vilavelha.sp.online.com.br/autenticidade>  
com o Identificador 3200390031903000350031003A005000. 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.

**RAFAEL PRIMO TURRA**  
**VEREADOR PT**



## 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.