



CÂMARA MUNICIPAL DO RECIFE
Gabinete do Vereador **Rodrigo Coutinho**
Rua Princesa Isabel, 410, Gabinete nº 21 -1º andar - Recife – PE

PROJETO DE LEI Nº _____/2017

Dispõe sobre a simplificação do atendimento prestado aos usuários de serviço público no município do Recife

Art. 1º Os órgãos e entidades do Poder Público Municipal deverão simplificar o atendimento prestado aos usuários de serviço público no município do Recife de acordo com o previsto nesta Lei

Art. 2º Os órgãos e as entidades do Poder Público Municipal observarão as seguintes diretrizes nas relações entre si e com os usuários dos serviços públicos:

- I – presunção de boa-fé;
- II – compartilhamento de informações, nos termos da Lei;
- III – transparência dos atos administrativos por meio da tecnologia da informação;
- IV – utilização de linguagem clara, que evite o uso de siglas, jargões e estrangeirismos; e
- V – articulação com a União, os Estados, o Distrito Federal, os Municípios e os outros Poderes, objetivando a integração, racionalização, disponibilização e simplificação de serviços públicos.

Parágrafo único. Usuários dos serviços públicos são as pessoas físicas ou jurídicas, de direito público ou privado, diretamente atendidas por serviços públicos.

Art. 3º Salvo disposição legal em contrário, os órgãos e as entidades do Poder Público 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 oficial da administração pública federal, deverão obtê-los diretamente do órgão ou da entidade responsável pela base de dados, e não poderão exigí-los dos usuários dos serviços públicos.



CÂMARA MUNICIPAL DO RECIFE

Gabinete do Vereador **Rodrigo Coutinho**

Rua Princesa Isabel, 410, Gabinete nº 21 - 1º andar - Recife – PE

Art. 4º Na hipótese dos documentos a que se refere o art. 3º 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 pela base de dados oficial, caberá ao usuário dos serviços públicos o fornecimento de informações previstas no *caput*.

Art. 5º Os órgãos e as entidades responsáveis por base de dados oficiais da administração pública municipal prestarão orientações aos órgãos e às entidades públicas interessados no acesso às informações constantes das bases de dados, observadas as disposições legais aplicáveis.

Art. 6º No atendimento aos usuários dos serviços públicos, os órgãos e as entidades do Poder Público 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*, 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 Público Municipal é incompetente para o exame ou a decisão da matéria, deverá providenciar a remessa imediata do requerimento ao órgão ou à entidade do Poder Público Municipal competente.

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

Art. 7º As exigências para o requerimento serão feitas desde logo e de uma só vez ao interessado, justificando-se exigência posterior apenas em caso de dúvida superveniente.

Art. 8º Para complementar informações ou solicitar esclarecimentos, a comunicação entre o órgão ou a entidade do Poder Público Municipal e o interessado poderá ser feita por qualquer meio, mas preferencialmente por meio eletrônico.



CÂMARA MUNICIPAL DO RECIFE

Gabinete do Vereador **Rodrigo Coutinho**

Rua Princesa Isabel, 410, Gabinete nº 21 -1º andar - Recife – PE

Art. 9º É vedado à Administração Pública exigir a autenticação de documentos ou o reconhecimento de firma para o exercício de direitos, especialmente a inscrição em certames ou concursos públicos, a posse em cargo público, e o cumprimento de obrigações previstas em lei ou atos normativos diversos.

Parágrafo único. Ressalva-se o direito de exigir-se a apresentação do documento original, quando houver dúvida fundada quanto à sua existência e idoneidade.

Art. 10 Não será exigida prova de fato já comprovado pela apresentação de documento ou informação válida.

Art. 11 Exceto se existir dúvida fundada quanto à autenticidade ou previsão legal, ficam dispensados o reconhecimento de firma e a autenticação de cópia dos documentos expedidos no município e destinados a fazer prova junto a órgãos e entidades do Poder Público Municipal.

Art. 12 A apresentação de documentos por usuário 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 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 Público 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.

Art. 13 É vedada a retenção, ainda que temporária, de documentos de identificação pessoal do interessado por agente público municipal.

Art. 14 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.

Art. 15 O servidor público que descumprir o disposto nesta Lei estará sujeito às penalidades previstas na Lei Municipal nº 14.728, de 8 de março de 1985.

Art. 16 Cabe à Controladoria Geral do Município e aos órgãos integrantes do sistema de controle interno do Poder Público Municipal zelar pelo cumprimento do disposto nesta Lei e adotar as providências para a responsabilização dos servidores públicos, e de seus superiores hierárquicos, que praticarem atos em desacordo com suas disposições.



CÂMARA MUNICIPAL DO RECIFE

Gabinete do Vereador **Rodrigo Coutinho**

Rua Princesa Isabel, 410, Gabinete nº 21 -1º andar - Recife – PE

Art. 17 Os órgãos e as entidades do Poder Público Municipal deverão utilizar ferramenta de pesquisa de satisfação dos usuários dos seus serviços, constante no Portal de Serviços Municipal, e do Sistema de Ouvidoria do Poder Público Municipal, e utilizar os dados como subsídio relevante para reorientar e ajustar a prestação dos serviços.

§1º Os canais de ouvidoria e as pesquisas de satisfação objetivam assegurar a efetiva participação dos usuários dos serviços públicos na avaliação, e identificar lacunas e deficiências na prestação dos serviços.

§2º Os órgãos e as entidades do Poder Público Municipal deverão dar ampla divulgação aos resultados das pesquisas de satisfação.

Art. 18 Essa Lei entra em vigor no prazo de 60 (sessenta) dias, a partir da data de sua publicação.

Recife, 15 de setembro de 2017.

Rodrigo Coutinho

Vereador (SD) da Cidade do Recife



CÂMARA MUNICIPAL DO RECIFE
Gabinete do Vereador **Rodrigo Coutinho**
Rua Princesa Isabel, 410, Gabinete nº 21 - 1º andar - Recife – PE

JUSTIFICATIVA

Ciente da imensa dificuldade relativa ao uso dos serviços públicos e considerando a grande burocracia na repercussão e autenticação de documentos, a presente proposta visa simplificar e agilizar a prestação de serviços burocráticos no município do Recife.

É de amplo conhecimento a existência de uma grande falha no sistema de prestação de serviços públicos, em que as inúmeras exigências, muitas vezes desnecessárias, prejudicam e dificultam a vida do usuário. Nessa perspectiva, a presente proposição busca garantir agilidade e transparência no processo, de forma a prover um serviço sem consultas, comprovações e gastos desnecessários.

A presunção de boa-fé dentro dos procedimentos que englobam os serviços prestados pelo poder público municipal é o que permite o sucesso das relações interpessoais, devendo a má-fé ser tratada como exceção.

Importa, assim, mencionar a Lei Municipal nº 14.72/85, Estatuto dos Servidores Públicos Municipais, que prevê em seus artigos as devidas consequências para o mau uso das atribuições dos servidores públicos civis, sendo o texto legal a ser recorrido nos casos contrários à presente proposição. Tais institutos permitem que alguns dos procedimentos utilizados nos serviços públicos sejam desconsiderados, promovendo uma desburocratização nos processos.

Outros pontos relevantes almejados pela proposição em tela são a simplificação da relação entre o usuário e o prestador do serviço e a valorização do contribuinte através de um sistema de comunicação que permita a realização obrigatória de pesquisas de satisfação. Tal procedimento enfatiza a participação popular, integrando os serviços aos seus usuários de forma a beneficiar ambas as partes envolvidas.

Recife, 15 de setembro de 2017.



CÂMARA MUNICIPAL DO RECIFE
Gabinete do Vereador **Rodrigo Coutinho**
Rua Princesa Isabel, 410, Gabinete nº 21 -1º andar - Recife – PE

Rodrigo Coutinho

Vereador (SD) da Cidade do Recife