



**ESTADO DE SERGIPE
MUNICÍPIO DE CRISTINÁPOLIS
GABINETE DO PREFEITO**

**LEI Nº. 715/2017.
De 13 de setembro de 2017.**

DISPÕE SOBRE A SIMPLIFICAÇÃO DO ATENDIMENTO PRESTADO AOS USUÁRIOS DOS SERVIÇOS PÚBLICOS MUNICIPAIS, INSTITUI A DISPENSA DO RECONHECIMENTO DE FIRMA E DA AUTENTICAÇÃO EM DOCUMENTOS E INSTITUI A CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO.

O PREFEITO MUNICIPAL DE CRISTINÁPOLIS, ESTADO FEDERADO DE SERGIPE, no uso das atribuições que lhes são conferidas por Lei e em obediência à Lei Orgânica Municipal,

Faço saber que a Câmara Municipal aprovou e eu, **JOÃO DANTAS DOS SANTOS**, Prefeito do Município de Cristinápolis - SE, sanciono a seguinte Lei:

Art. 1º Os órgãos e as entidades do Poder Executivo 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** - 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



**ESTADO DE SERGIPE
MUNICÍPIO DE CRISTINÁPOLIS
GABINETE DO PREFEITO**

VIII - articulação com a União, os Estados, o Distrito Federal, os Municípios e os outros Poderes para a integração, racionalização, disponibilização e simplificação de serviços públicos.

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

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 necessitar de documentos comprobatórios da regularidade da situação de usuários dos serviços públicos, de atestados, de certidões ou de outros documentos comprobatórios que estiverem disponíveis na base de dados dos órgãos ou entidades do Município ou em páginas oficiais da internet de órgãos ou entidades dos poderes executivos, legislativos e judiciários não poderão exigí-los dos usuários dos serviços públicos municipais.

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



**ESTADO DE SERGIPE
MUNICÍPIO DE CRISTINÁPOLIS
GABINETE DO PREFEITO**

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 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 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 Executivo 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 Executivo Municipal competente.

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



**ESTADO DE SERGIPE
MUNICÍPIO DE CRISTINÁPOLIS
GABINETE DO PREFEITO**

Art. 6º As exigências necessárias 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. 7º Não será exigida prova de fato já comprovada pela apresentação de documento ou informação válida.

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

Art. 9º Exceto se existir dúvida fundada quanto à autenticidade ou previsão legal, fica dispensado o reconhecimento de firma e a autenticação de cópia dos documentos expedidos no País e destinados 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.



ESTADO DE SERGIPE
MUNICÍPIO DE CRISTINÁPOLIS
GABINETE DO PREFEITO

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 Municipal as formas de acesso a esses serviços e os 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 - ao prazo para a prestação do serviço;
- V - à forma de prestação do serviço;
- VI - à forma de comunicação com o solicitante do serviço; e
- VII - aos locais e às formas de acessar o 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;
- II - o tempo de espera para o atendimento;
- III - o prazo para a realização dos serviços;
- IV - os mecanismos de comunicação com os usuários;



**ESTADO DE SERGIPE
MUNICÍPIO DE CRISTINÁPOLIS
GABINETE DO PREFEITO**

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 acessibilidade, à limpeza 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 a prestação de serviço público não observar o disposto nesta Lei.



**ESTADO DE SERGIPE
MUNICÍPIO DE CRISTINÁPOLIS
GABINETE DO PREFEITO**

Parágrafo único. Poder Executivo Municipal disponibilizará um formulário padronizado para a Solicitação de Simplificação.

Art. 14. Do formulário de Solicitação de Simplificação deverá constar:

- I - a identificação do solicitante;
- II - a especificação do serviço objeto da simplificação;
- III - o nome do órgão ou da entidade perante o qual o serviço foi solicitado;
- IV - a descrição dos atos ou fatos; e
- V - facultativamente, a proposta de melhoria.

**CAPÍTULO V
DAS SANÇÕES PELO DESCUMPRIMENTO**

Art. 15. O servidor público municipal que descumprir o disposto nesta Lei estará sujeito à penalidade de advertência previstas no inciso I, do art. 181, do Estatuto dos Servidores Públicos do Município de Cristinápolis.

Parágrafo único. Os usuários dos serviços públicos que tiverem os direitos garantidos nesta Lei desrespeitados poderão fazer representação à Controladoria Geral do Município.

Art. 16. Cabe a Controladoria Geral do Município 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.

**CAPÍTULO VI
DA DIVULGAÇÃO AOS USUÁRIOS DOS SERVIÇOS PÚBLICOS**

Art. 17. A Carta de Serviços ao Usuário, a forma de acesso, as orientações de uso e as informações do formulário de Solicitação de



**ESTADO DE SERGIPE
MUNICÍPIO DE CRISTINÁPOLIS
GABINETE DO PREFEITO**

Simplificação deverão ser objeto de permanente divulgação aos usuários dos serviços públicos, e mantidos visíveis e acessíveis ao público:

- I - nos locais de atendimento;
- II - nos portais institucionais e de prestação de serviços na internet; e
- III - no Portal de Serviços do Governo Municipal.

**CAPÍTULO VII
DA AVALIAÇÃO E DA MELHORIA DOS SERVIÇOS PÚBLICOS**

Art. 18. Os órgãos e as entidades do Poder Executivo Municipal deverão manter canais de ouvidoria e utilizar ferramenta de pesquisa de satisfação dos usuários dos seus serviços, constante do Portal de Serviços do Governo 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 Executivo Municipal deverão dar ampla divulgação aos resultados das pesquisas de satisfação.

**CAPÍTULO VIII
DISPOSIÇÕES TRANSITÓRIAS**

Art. 19. A Controladoria Geral do Município terá prazo de cento e oitenta dias, contado da data de publicação desta Lei, para disponibilizar os meios de acesso ao formulário de Solicitação de Simplificação.

Art. 20. A Controladoria Geral do Município poderá expedir normas complementares ao disposto neste Decreto.

Art. 21. Todas as unidades de prestação de serviços públicos municipais manterão fixada uma cópia da presente Lei, disponível para livre leitura e em local de fácil acesso, preferencialmente no quadro de avisos.



**ESTADO DE SERGIPE
MUNICÍPIO DE CRISTINÁPOLIS
GABINETE DO PREFEITO**

Art. 22. Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

Gabinete do Prefeito de Cristinápolis/SE, 13 de setembro de 2017.

JOÃO DANTAS DOS SANTOS
Prefeito Municipal de Cristinápolis/SE