



CÂMARA MUNICIPAL DE UBERLÂNDIA  
ESTADO DE MINAS GERAIS  
República Federativa do Brasil

## Projeto de Lei

Projeto de Lei Ordinária Nº 00061/2018

Institui diretrizes para a simplificação do atendimento prestado aos usuários dos serviços públicos municipais, ratifica a dispensa do reconhecimento de firma e da autenticação em documentos produzidos no Município e institui a Carta de Serviços Públicos Municipais ao Usuário.

A Câmara Municipal de Uberlândia, APROVA:

### CAPÍTULO I

#### DAS DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

Art. 1º Esta Lei institui diretrizes para o relacionamento entre os órgãos e as entidades do Poder Executivo Municipal nas relações entre si e com os usuários dos serviços públicos municipais, os quais observarão as seguintes diretrizes nas relações entre si e com os usuários dos serviços públicos municipais:

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, entidades e empresas públicos do Estado de Minas Gerais no que couber, e os outros Poderes para a integração, racionalização, disponibilização e simplificação de serviços públicos municipais.

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

### CAPÍTULO II



CÂMARA MUNICIPAL DE UBERLÂNDIA

ESTADO DE MINAS GERAIS

República Federativa do Brasil

## Projeto de Lei

Projeto de Lei Ordinária Nº 00061/2018

### 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 municipais, de atestados, de certidões ou de outros documentos comprobatórios que constem em base de dados oficial da administração pública municipal direta e indireta e as demais entidades controladas direta ou indiretamente pela Município de Uberlândia deverão obtê-los diretamente do órgão ou da entidade responsável pela base de dados, e 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 municipais, o fornecimento pelo órgão ou pela entidade responsável pela base de dados oficial municipal 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 municipal, a comprovação necessária poderá ser feita por meio de declaração escrita e assinada pelo usuário dos serviços públicos municipais, 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 interessados para o acesso às informações constantes das bases de dados, observadas as disposições legais aplicáveis.

Art. 5º No atendimento aos usuários dos serviços públicos municipais, 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 no que aplicar à municipalidade;

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 municipal for manifestamente incompetente.

Parágrafo Primeiro: 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.

Parágrafo segundo: Após a protocolização de requerimento, caso o agente público municipal 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.



CÂMARA MUNICIPAL DE UBERLÂNDIA

ESTADO DE MINAS GERAIS

República Federativa do Brasil

## Projeto de Lei

Projeto de Lei Ordinária Nº 00061/2018

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

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 comprovado pela apresentação de documento ou informação válida.

Art. 8º Para complementar 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 municipais poderá ser feita por meio de cópia autenticada, dispensada nova conferência com o documento original.

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

Parágrafo Segundo: 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 05 (cinco) dias, dará conhecimento do fato à autoridade competente para adoção das providências administrativas, civis e penais cabíveis.

### CAPÍTULO III

#### DA CARTA DE SERVIÇOS PÚBLICOS MUNICIPAIS AO USUÁRIO

Art. 11. Os órgãos e as entidades do Poder Executivo Municipal que prestam atendimento aos usuários dos serviços públicos municipais, direta ou indiretamente, deverão elaborar e divulgar Carta de Serviços Públicos Municipais ao Usuário, no âmbito de sua esfera de competência.

Parágrafo Primeiro: A Carta de Serviços Públicos Municipais 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 municipal.

Parágrafo Segundo: Da Carta de Serviços Públicos Municipais ao Usuário, deverão constar informações claras e precisas sobre cada um dos serviços municipais prestados, especialmente as relativas:

I - ao serviço municipal oferecido;



CÂMARA MUNICIPAL DE UBERLÂNDIA

ESTADO DE MINAS GERAIS

República Federativa do Brasil

## Projeto de Lei

Projeto de Lei Ordinária Nº 00061/2018

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

III - às etapas para processamento do serviço municipal;

IV - ao prazo para a prestação do serviço municipal;

V - à forma de prestação do serviço municipal;

VI - à forma de comunicação com o solicitante do serviço municipal; e

VII - aos locais e às formas de acessar o serviço municipal.

Parágrafo Terceiro: Além das informações referidas no Parágrafo Segundo, a Carta de Serviços Públicos Municipais 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 municipais;

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 municipais, incluídas a estimativas de prazos;

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

### DA RACIONALIZAÇÃO DAS NORMAS



CÂMARA MUNICIPAL DE UBERLÂNDIA

ESTADO DE MINAS GERAIS

República Federativa do Brasil

## Projeto de Lei

Projeto de Lei Ordinária Nº 00061/2018

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

### CAPÍTULO V

#### DA SOLICITAÇÃO DE SIMPLIFICAÇÃO

Art. 13. Os usuários dos serviços públicos municipais poderão apresentar Solicitação de Simplificação do Serviço Público Municipal, por meio de formulário próprio denominado Simplifique!, aos órgãos e às entidades do Poder Executivo Municipal, quando a prestação de serviço público municipal não observar o disposto nesta Lei.

Parágrafo Primeiro: A Solicitação de Simplificação do Serviço Público Municipal deverá ser apresentada, preferencialmente, por meio eletrônico, em canal único oferecido pela Ouvidoria-Geral do Município.

Parágrafo Segundo: Sempre que recebida por meio físico, os órgãos e as entidades municipais deverão digitalizar a Solicitação de Simplificação do Serviço Público Municipal e promover a sua inserção no canal a que se refere o Parágrafo Primeiro.

Art. 14. Do formulário Simplifique! deverá constar:

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

Art. 15. Ato da Ouvidoria-Geral do Município disciplinará o procedimento aplicável à Solicitação de Simplificação do Serviço Público Municipal.

### CAPÍTULO VI

#### DAS SANÇÕES PELO DESCUMPRIMENTO

Art. 16. O servidor público municipal que descumprir o disposto nesta Lei estará sujeito às penalidades previstas no Estatuto do Servidores Públicos do Município, Lei Orgânica do Município e demais atos expedidos.



CÂMARA MUNICIPAL DE UBERLÂNDIA

ESTADO DE MINAS GERAIS

República Federativa do Brasil

## Projeto de Lei

Projeto de Lei Ordinária Nº 00061/2018

Parágrafo único. Os usuários dos serviços públicos municipais que tiverem os direitos garantidos nesta Lei desrespeitados poderão representar à Ouvidoria-Geral do Município, bem como a qualquer órgão de Controle Municipal.

Art. 17. Cabe à Ouvidoria-Geral do Município e aos órgãos municipais integrantes do sistema de controle interno do Poder Executivo Municipal zelar pelo cumprimento do disposto nesta Lei e adotar as providências para a responsabilização dos servidores públicos municipais, e de seus superiores hierárquicos, incluídos os agentes políticos que praticarem atos em desacordo com suas disposições aqui estabelecidas.

### CAPÍTULO VII

#### DA DIVULGAÇÃO AOS USUÁRIOS DOS SERVIÇOS PÚBLICOS MUNICIPAIS

Art. 18. A Carta de Serviços Públicos Municipais ao Usuário, a forma de acesso, as orientações de uso e as informações do formulário Simplifique! deverão ser objeto de permanente divulgação aos usuários dos serviços públicos municipais, e mantidos visíveis e acessíveis ao público:

I - nos locais de atendimento;

II - nos portais institucionais e de prestação de serviços públicos na internet; e

III - no Portal de Serviços Públicos Municipais da Prefeitura Municipal de Uberlândia.

Art. 19. As informações do formulário Simplifique!, de que trata o art. 14, serão divulgadas no painel de monitoramento do desempenho dos serviços públicos municipais prestados a ser instituído e divulgado no Portal de Serviços Públicos Municipais da Prefeitura Municipal de Uberlândia.

### CAPÍTULO VIII

#### DA AVALIAÇÃO E DA MELHORIA DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

Art. 20. Os órgãos e as entidades do Poder Executivo Municipal deverão utilizar ferramenta de pesquisa de satisfação dos usuários dos seus serviços públicos municipais, constante do Portal de Serviços Públicos Municipais da Prefeitura Municipal de Uberlândia, e do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Municipal, e utilizar os dados como subsídio relevante para reorientar e ajustar a prestação dos serviços municipais.

Parágrafo Primeiro: 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.

Parágrafo Segundo: Os órgãos e as entidades do Poder Executivo Municipal deverão dar ampla divulgação aos resultados das pesquisas de satisfação.



CÂMARA MUNICIPAL DE UBERLÂNDIA

ESTADO DE MINAS GERAIS

República Federativa do Brasil

## Projeto de Lei

Projeto de Lei Ordinária Nº 00061/2018

### CAPÍTULO IX

#### DISPOSIÇÕES TRANSITÓRIAS

Art. 21. A Ouvidoria-Geral do Município e os órgãos de Controle Municipal terão prazo de 180 (cento e oitenta dias), contado da data de publicação desta Lei, para disponibilizar os meios de acesso à Solicitação de Simplificação do Serviço Público Municipal e ao Simplifique!.

Art. 22. Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário.

Ver. Ronaldo Alves  
Vereador

#### **Justificativa:**

A simplificação administrativa proposta objetiva auxiliar qualquer organização pública interessada em simplificar seus processos e normas, eliminando exigências de rotinas que geram fluxos desconexos na tramitação de documentos que não agregam valor ao serviço público prestado pelos órgãos e entidades públicas e, por consequência, pelo Município. A presente proposta deve ser entendido como uma ferramenta de trabalho, eminentemente prática, para realizar a análise e melhoria de processos organizacionais. Os órgãos de controle da administração pública são importantes não apenas como porta de entrada para denúncias e reclamações, mas também como fundamentais instrumentos de monitoramento, de avaliação e de aperfeiçoamento da gestão, fornecendo subsídios para reorientação e ajustes na prestação de serviços públicos. A simplificação é a técnica organizacional que consiste em analisar o trabalho para identificar o nível de participação de cada fase ou etapa de um fluxo ou uma rotina, para a consecução do propósito. Isso permite classificá-las para eliminar as desnecessárias e integrar logicamente as imprescindíveis, constituindo sequências ou ciclos mais produtivos e menos dispendiosos, permitindo incidir as energias e os recursos disponíveis nas partes do conjunto que podem melhor aproveitar os investimentos. A racionalização é o melhor caminho para utilização dos recursos, aplicando logicamente os elementos funcionais, para diminuir o nível de desperdícios de tempo, energia, material e oportunidades, a fim de conseguir eficácia (resultado), através da eficiência, aumentando a produtividade pessoal e coletiva. Dessa forma, contribuimos cada vez mais para com a modernização e o aumento da eficiência e produtividade do serviço público municipal, o que de outro lado possibilita a melhoria constante da prestação de serviços cada vez mais em conexão com a modernidade que os novos



CÂMARA MUNICIPAL DE UBERLÂNDIA

ESTADO DE MINAS GERAIS

República Federativa do Brasil

## Projeto de Lei

Projeto de Lei Ordinária Nº 00061/2018

tempos exige da administração pública. Assim posto, pedimos o apoio dos nobres pares para sua aprovação.

Ver. Ronaldo Alves  
Vereador