



**ESTADO DE ALAGOAS
ASSEMBLEIA LEGISLATIVA ESTADUAL
GABINETE DEPUTADO RODRIGO CUNHA**

Assembleia Legislativa de Alagoas



PROTOCOLO GERAL 2031
Data: 01/08/2017 Horário: 15:21
Legislativo -

Indicação nº. ___/2017.

Solicitamos, na forma regimental, que seja encaminhado apelo junto ao Governador deste Estado e à Secretária de Estado do Planejamento, Gestão e Patrimônio para que empreendam esforços na apreciação do Anteprojeto de Decreto, encaminhado em anexo, que dispõe sobre a simplificação do atendimento prestado aos usuários dos serviços públicos, ratifica a dispensa do reconhecimento de firma e da autenticação em documentos produzidos no Estado de Alagoas e institui a Carta de Serviços ao Usuário.

Sala de Sessões da Assembleia Legislativa de Alagoas, ___ de _____ de 2017.


RODRIGO CUNHA
Deputado Estadual



**ESTADO DE ALAGOAS
ASSEMBLEIA LEGISLATIVA ESTADUAL
GABINETE DEPUTADO RODRIGO CUNHA**

Anteprojeto de Decreto nº. ___/2017

Dispõe sobre a simplificação do atendimento prestado aos usuários dos serviços públicos, ratifica a dispensa do reconhecimento de firma e da autenticação em documentos produzidos no Estado de Alagoas e institui a Carta de Serviços ao Usuário.

Art. 1º - Os órgãos e as entidades do Poder Executivo estadual observarão as seguintes diretrizes nas relações entre si e com os usuários dos serviços públicos:

- I – presunção da 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 de informações;
- VII – utilização de linguagem clara, que evita o uso de siglas, jargões e estrangeirismos; e
- 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 atendidas por serviço público.

R



**ESTADO DE ALAGOAS
ASSEMBLEIA LEGISLATIVA ESTADUAL
GABINETE DEPUTADO RODRIGO CUNHA**

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 estadual 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 estadual deverão obtê-los diretamente do órgão ou da entidade responsável pela base de dados e não poderão exigí-los dos usuários dos serviços públicos.

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 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 estadual prestarão orientações aos órgãos e às entidades públicos 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, os órgãos e as entidades do Poder Executivo estadual 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.



ESTADO DE ALAGOAS
ASSEMBLEIA LEGISLATIVA ESTADUAL
GABINETE DEPUTADO RODRIGO CUNHA

§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 entidade do Poder Executivo estadual 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 estadual competente.

§3º. Quando a remessa referida no §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 entidade do Poder Executivo estadual 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 estadual.

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 estadual considerará não satisfeita a exigência documental respectiva e, no prazo de até cinco dias,



ESTADO DE ALAGOAS
ASSEMBLEIA LEGISLATIVA ESTADUAL
GABINETE DEPUTADO RODRIGO CUNHA

dará conhecimento do fato à autoridade competente para adoção das providências administrativas, civis e penais cabíveis.

CAPÍTULO II
DA CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

Art. 11 – Os órgãos e as entidades do Poder Executivo estadual que prestam atendimento aos usuários dos serviços públicos, direta ou indiretamente, deverão elaborar e divulgar a 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 estadual 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 relativas:

- I – ao serviço oferecido;
- II – aos requisitos e aos documentos necessários para acessar o serviço;
- III – às etapas para o processamento do serviço;
- IV – ao prazo para a prestação do serviço;
- V – à forma da 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;

R



**ESTADO DE ALAGOAS
ASSEMBLEIA LEGISLATIVA ESTADUAL
GABINETE DEPUTADO RODRIGO CUNHA**

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 as 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 estadual quanto para os usuários.

**CAPÍTULO IV
DA SOLICITAÇÃO DE SIMPLIFICAÇÃO**

Art. 13 – Os usuários dos serviços públicos poderão apresentar Solicitação de Simplificação, por meio de formulário próprio denominado Simplifique!, aos órgãos e às

R



ESTADO DE ALAGOAS
ASSEMBLEIA LEGISLATIVA ESTADUAL
GABINETE DEPUTADO RODRIGO CUNHA

entidades do Poder Executivo estadual, quando a prestação de serviço público não observar o disposto neste Decreto.

§1º. A Solicitação de Simplificação deverá ser apresentada, preferencialmente, por meio eletrônico, em canal único oferecido pela Ouvidoria-Geral da União, do Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União.

§2º. Sempre que recebida por meio físico, os órgãos e as entidades deverão digitalizar a Solicitação de Simplificação e promover a sua inserção no canal a que se refere o §1º.

Art. 14 - Do formulário Simplique! 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 ou o militar que descumprir o disposto neste Decreto estará sujeito às penalidades previstas, respectivamente, na Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990, e na Lei nº 6.880, de 9 de dezembro de 1980.

Parágrafo único. Os usuários dos serviços públicos que tiverem os direitos garantidos neste Decreto desrespeitados poderão representar à Secretaria de Estado do Planejamento, Gestão e Patrimônio e a Controladoria-Geral do Estado de Alagoas.

Art. 16 - Cabe à Secretaria de Estado do Planejamento, Gestão e Patrimônio e a Controladoria-Geral do Estado de Alagoas e aos órgãos integrantes do sistema de controle interno do Poder Executivo estadual zelar pelo cumprimento do disposto neste Decreto e adotar as providências para a responsabilização dos servidores públicos e dos militares, e de seus superiores hierárquicos, que praticarem atos em desacordo com suas disposições.

R



**ESTADO DE ALAGOAS
ASSEMBLEIA LEGISLATIVA ESTADUAL
GABINETE DEPUTADO RODRIGO CUNHA**

**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 Simplifique! 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 estadual.

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

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

**CAPÍTULO VIII
DISPOSIÇÕES TRANSITÓRIAS**



**ESTADO DE ALAGOAS
ASSEMBLEIA LEGISLATIVA ESTADUAL
GABINETE DEPUTADO RODRIGO CUNHA**

Art. 19 – A Secretaria de Estado do Planejamento, Gestão e Patrimônio terá prazo de cento e oitenta dias, contado da data de publicação deste Decreto, para disponibilizar os meios de acesso à Solicitação de Simplificação e ao Simplifique!.

Art. 20 - A Secretaria de Estado do Planejamento, Gestão e Patrimônio e a Controladoria-Geral do Estado de Alagoas poderão expedir normas complementares ao disposto neste Decreto.

Art. 21 – Este Decreto entra em vigor na data da sua publicação.

Art. 22 – Ficam revogadas as disposições em contrário.


RODRIGO CUNHA
Deputado Estadual