



ESTADO DO RIO GRANDE DO NORTE
PREFEITURA MUNICIPAL DE IPANGUAÇU
CGC (MF) 08.085.318/0001-24
Rua Marechal Deodoro, 99 Centro
Fone: (084) 3335-3903 – FAX: (084) 3335-3904

LEI ORDINÁRIA Nº 014, DE 14 DE AGOSTO DE 2017.

DISPÕE SOBRE A SIMPLIFICAÇÃO DO ATENDIMENTO PÚBLICO PRESTADO AO CIDADÃO, RATIFICA A DISPENSA DO RECONHECIMENTO DE FIRMA EM DOCUMENTOS DESTINADOS À ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA DE IPANGUAÇU/RN, INSTITUI A “CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO” E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS.

O **PREFEITO CONSTITUCIONAL DE IPANGUAÇU/RN**, no uso de suas atribuições legais, faz saber que a Câmara Municipal aprovou e eu sanciono a seguinte lei.

Art. 1º - Fica autorizado o Executivo Municipal a instituir a Central do Trabalhador de Ipanguaçu – CTI, órgão da Administração Pública Municipal – que no âmbito de suas atribuições, observará as seguintes diretrizes:

- I – presunção de boa-fé;
- II – compartilhamento de informações, nos termos da lei;
- III – atuação integrada e sistêmica na expedição de documentos;
- IV – racionalização de métodos e procedimentos de controle;
- V – eliminação de formalidades e exigências cujo custo econômico ou social seja superior ao risco envolvido;



ESTADO DO RIO GRANDE DO NORTE
PREFEITURA MUNICIPAL DE IPANGUAÇU
CGC (MF) 08.085.318/0001-24
Rua Marechal Deodoro, 99 Centro
Fone: (084) 3335-3903 – FAX: (084) 3335-3904

VI – aplicação de soluções tecnológicas que visem simplificar processos e procedimentos de atendimento ao cidadão e a propiciar melhores condições para o compartilhamento das informações;

VII – utilização de linguagem simples e compreensível, evitando o uso de siglas, jargões e estrangeirismos;

VIII – articulação com a União, Estado e outras entidades para a integração, racionalização, disponibilização e simplificação de serviços públicos prestados ao cidadão.

Art. 2º - As informações, atestados, certidões ou outros documentos que constem em base de dados oficial da administração pública municipal deverão ser disponibilizados eletronicamente.

Parágrafo Único – Exclui-se da aplicação do disposto no *caput* as situações expressamente previstas em Lei.

Art. 3º- Os órgãos e entidades do município de Ipanguaçu não poderão exigir do cidadão a apresentação de certidões ou outros documentos disponibilizados pela municipalidade eletronicamente.

§1º- Os órgãos ou entidades deverão, quando necessário, juntar aos autos do respectivo processo administrativo versão impressa da certidão ou documento obtido por meio eletrônico.

§2º- As certidões ou outros documentos que contenham informações sigilosas do cidadão somente poderão ser obtidos por meio de sua autorização expressa.



ESTADO DO RIO GRANDE DO NORTE
PREFEITURA MUNICIPAL DE IPANGUAÇU
CGC (MF) 08.085.318/0001-24
Rua Marechal Deodoro, 99 Centro
Fone: (084) 3335-3903 – FAX: (084) 3335-3904

§3º - Quando não for possível a obtenção de atestados, certidões e documentos diretamente do órgão ou entidade expedidora, os fatos poderão ser comprovados mediante declaração escrita e assinada pelo cidadão, que, em caso de declaração falsa, ficará sujeito às sanções administrativas, civis e penais aplicáveis.

Art. 4º - No âmbito da administração pública municipal, os órgãos e entidades gestoras de base de dados oficial colocarão à disposição dos órgãos e entidades públicas interessadas às orientações para acesso às informações constantes dessas bases de dados observados as disposições legais aplicáveis e as diretrizes, orientações e procedimentos estabelecidos pelo Comitê de Governança Digital, criado pelo Decreto Federal nº 8.638 de 15 de janeiro de 2016.

Art. 5º - No atendimento aos requerimentos do cidadão, os órgãos e entidades do Poder 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; e

III – vedação de recusa de recebimento de requerimentos pelos serviços de protocolo;

§1º - Os serviços de protocolo deverão prover as informações e orientações necessárias para que o cidadão compreenda o procedimento executado, sua complexidade e possa contribuir com o processo administrativo.



ESTADO DO RIO GRANDE DO NORTE
PREFEITURA MUNICIPAL DE IPANGUAÇU
CGC (MF) 08.085.318/0001-24
Rua Marechal Deodoro, 99 Centro
Fone: (084) 3335-3903 – FAX: (084) 3335-3904

§2º- Após a protocolização do requerimento, caso o agente público verifique que o órgão ou entidade é incompetente para o exame ou decisão da matéria, este deverá providenciar a remessa imediata do requerimento ao órgão ou entidade competente.

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

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 outro documento válido.

Art. 8º- Para informações complementares ou solicitação de esclarecimentos, a comunicação entre os órgãos ou com o interessado poderá ser feita por qualquer meio, inclusive comunicação verbal, direta ou telefônica, correspondência, telegrama, fax ou correio eletrônico, registrando-se a circunstância no processo, caso necessário.

Art. 9º- Salvo na existência de dúvida fundada quanto à autenticidade e no caso de imposição legal, fica dispensado o reconhecimento de firma em qualquer documento produzido no Brasil destinado a fazer prova junto a órgãos e entidades da



ESTADO DO RIO GRANDE DO NORTE
PREFEITURA MUNICIPAL DE IPANGUAÇU
CGC (MF) 08.085.318/0001-24
Rua Marechal Deodoro, 99 Centro
Fone: (084) 3335-3903 – FAX: (084) 3335-3904

administração pública municipal, no âmbito dos respectivos poderes, quando assinado perante o servidor público a quem deva ser apresentado.

Art. 10º - A juntada de documento, quando decorrente de disposição legal, poderá ser feita por cópia autenticada, dispensada nova conferência com o documento original.

§1º- A autenticação poderá ser feita, mediante apresentação da cópia com o original, pelo próprio servidor a quem o documento deva ser apresentado.

§2º- Verificada, a qualquer tempo, falsificação de assinatura ou de autenticação de documento público ou particular, o órgão ou entidade considerará não satisfeita a exigência documental respectiva e, dentro do prazo máximo de cinco dias, dará conhecimento do fato à autoridade competente para adoção das providências administrativas, civis e penais cabíveis.

Art. 11 – Os órgãos e entidades da administração municipal que preste serviços diretamente ao cidadão deverá divulgar as atribuições e serviços oferecidos pela “Central do Trabalhador de Ipanguaçu – CTI”, no âmbito de sua esfera de competência.

§1º - A Central do Trabalhador de Ipanguaçu – CTI, tem por objetivo informar o cidadão dos serviços prestados pelo órgão ou entidade, das formas de acesso a esses serviços e dos respectivos compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público.

§2º- A Central do Trabalho de Ipanguaçu – CTI, deverá ofertar informações claras e precisas em relação a cada um dos serviços prestados, em especial:



ESTADO DO RIO GRANDE DO NORTE
PREFEITURA MUNICIPAL DE IPANGUAÇU
CGC (MF) 08.085.318/0001-24
Rua Marechal Deodoro, 99 Centro
Fone: (084) 3335-3903 – FAX: (084) 3335-3904

- I – os serviços oferecidos;
- II – os requisitos, documentos e informações necessárias para acessar o serviço;
- III – as principais etapas para processamento do serviço;
- IV – o prazo máximo para a prestação do serviço;
- V – a forma de prestação do serviço;
- VI – a forma de comunicação com o solicitante do serviço; e
- VII – os locais e formas de acessar o serviço.

§3º- Além das informações descritas no §2, a Central do Trabalhador de Ipanguaçu – CTI, deverá detalhar os padrões de qualidade do atendimento relativos aos seguintes aspectos:

- I – prioridades de atendimento;
- II – tempo de espera para atendimento;
- III – prazos para a realização dos serviços;
- IV – mecanismos de comunicação com os usuários;
- V- procedimentos para receber, atender, gerir e responder às sugestões e reclamações;
- VI – fornecimento de informações acerca das etapas, presentes e futuras, esperadas para a realização dos serviços. Inclusive estimativas de prazos;
- VII – mecanismos de consulta, por parte dos usuários, acerca das etapas, cumpridas e pendentes, para a realização do serviço solicitado;
- VIII – tratamento a ser dispensado aos usuários quando do atendimento;
- IX – requisitos básicos para o sistema de sinalização visual das unidades de atendimento;



ESTADO DO RIO GRANDE DO NORTE
PREFEITURA MUNICIPAL DE IPANGUAÇU
CGC (MF) 08.085.318/0001-24
Rua Marechal Deodoro, 99 Centro
Fone: (084) 3335-3903 – FAX: (084) 3335-3904

X – condições mínimas a serem observadas pela unidade de atendimento, em especial no que se refere á acessibilidade, limpeza e conforto;

XI – procedimentos alternativos para atendimento quando o sistema informatizado se encontrar indisponível; e

XII – outras informações julgadas de interesse dos usuários.

§4º- A Central do Trabalhador de Ipanguaçu – CTI, será objeto de permanente divulgação por meio de afixação em local de fácil acesso ao público, no respectivo local de atendimento, e mediante publicação em sítio eletrônico na rede mundial de computadores.

Art. 12 - Os órgãos e entidades do Poder Municipal deverão aplicar periodicamente pesquisa de satisfação junto aos usuários de seus serviços e utilizar os resultados como subsídio relevante para reorientar e ajustar os serviços prestados, em especial no que se refere ao cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento divulgados na Central do Trabalhador de Ipanguaçu – CTI.

§1º - A pesquisa de satisfação objetiva assegurar a efetiva participação do cidadão na avaliação dos serviços prestados, possibilitar a identificação de lacunas e deficiências na prestação dos serviços e identificar o nível de satisfação dos usuários com relação aos serviços prestados.

§2º- Os órgãos da administração municipal deverão divulgar, anualmente, preferencialmente na rede municipal de computadores, os resultados da avaliação de seu desempenho na prestação de serviços ao cidadão, especialmente em relação aos padrões de qualidade do atendimento fixados pela Central do Trabalhador de Ipanguaçu – CTI.



ESTADO DO RIO GRANDE DO NORTE
PREFEITURA MUNICIPAL DE IPANGUAÇU
CGC (MF) 08.085.318/0001-24
Rua Marechal Deodoro, 99 Centro
Fone: (084) 3335-3903 – FAX: (084) 3335-3904

Art. 13 – Nos termos do Programa Nacional da Gestão Pública e Desburocratização – GESPÚBLICA, instituído pelo Decreto nº 5.378, de 23 de fevereiro de 2005, os órgãos e entidades dos Poderes Municipais responsáveis pela execução do Programa deverão desenvolver esforços para obter gratuitamente, metodologia para elaboração da Carta de Serviço ao Cidadão e instrumento padrão de pesquisa e satisfação.

Art. 14 – Os agentes municipais deverão envidar esforços para ofertar e manter o máximo de serviços afetos aos poderes Federal e Estadual.

Art. 15 – A Secretaria do Trabalho, Habitação e Assistência Social, e outros órgãos no âmbito dos demais poderes, poderão dispor sobre a implementação do disposto nesta Lei, inclusive sobre mecanismos de acompanhamento, avaliação e incentivo.

Art. 16 – O servidor que descumprir as normas contidas nesta Lei estará sujeito às penalidades previstas na Lei Complementar 079/2008.

Parágrafo Único – O cidadão que tiver os direitos instituídos por esta Lei desrespeitados, poderá fazer representação junto à Secretaria de Trabalho, Habitação e Assistência Social e nos órgãos de controle dos demais poderes.

Art. 17 – Cabe à Secretaria de Trabalho, Habitação e Assistência Social e aos órgãos integrantes do sistema de controle interno, zelar pelo cumprimento do disposto nesta Lei, bem como adotar as providências para a responsabilização dos



ESTADO DO RIO GRANDE DO NORTE
PREFEITURA MUNICIPAL DE IPANGUAÇU
CGC (MF) 08.085.318/0001-24
Rua Marechal Deodoro, 99 Centro
Fone: (084) 3335-3903 – FAX: (084) 3335-3904

dirigentes e dos servidores que praticarem atos em desacordo com as disposições aqui estabelecidas.

Art. 18 – Os órgãos e entidades do Poder Municipal terão prazo de 180 (cento e oitenta dias) para cumprir o disposto no art. 4º.

Art. 19 – Esta Lei entra em vigor 01 (um) ano após a data de sua publicação, em relação ao art. 3º e na data de sua publicação, em relação aos demais dispositivos.

Ipanguaçu/RN, 14 de agosto de 2017.

VALDEREDO BERTOLDO DO NASCIMENTO
PREFEITO