



RIO GRANDE DO NORTE

LEI Nº 9.461, DE 04 DE MARÇO DE 2011.

Dispõe sobre a simplificação do atendimento público prestado ao cidadão, ratifica a dispensa do reconhecimento de firma em documentos produzidos no Estado do Rio Grande do Norte, institui a “Carta de Serviços ao Cidadão” e dá outras providências.

O PRESIDENTE DA ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO RIO GRANDE DO NORTE, no uso das atribuições que lhe são conferidas pelo artigo 49, § 7º, da Constituição do Estado, combinado com o artigo 71, II, do Regimento Interno (Resolução nº 46, de 14 de dezembro de 1990).

FAÇO SABER que o **PODER LEGISLATIVO** aprovou e **EU** promulgo a seguinte Lei:

Art. 1º. Os órgãos e entidades da Administração Pública Estadual, no âmbito dos seus Poderes, observarão as seguintes diretrizes nas relações entre si e com o cidadão:

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 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; e

VIII - articulação com a União, Municípios e outros poderes para a integração, racionalização, disponibilização e simplificação de serviços públicos prestados ao cidadão.

Art. 2º. Os órgãos e entidades do Poderes Estaduais, que necessitem de documentos comprobatórios de regularidade de situação do cidadão, atestados, certidões ou outros documentos comprobatórios que constem em base de dados oficial da administração pública Estadual deverão obtê-los diretamente do respectivo órgão ou entidade.

Parágrafo único. Exclui-se da aplicação do disposto no **caput**:

I - comprovação de antecedentes criminais;

II - informações sobre pessoa jurídica; e

III - situações expressamente previstas em lei.

Art. 3º. Os órgãos e entidades dos Poderes Estaduais não poderão exigir do cidadão a apresentação de certidões ou outros documentos expedidos por outro órgão ou entidade dos respectivos Poderes, ressalvado o disposto no parágrafo único do art. 2º. (Vigência)

§ 1º. O órgão ou entidade deverá, 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 obtidas por meio de sua autorização expressa.

§ 3º. Quando não for possível a obtenção de atestados, certidões e documentos comprobatórios de regularidade de situação 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 estadual, os órgãos e entidades gestores de base de dados oficial colocarão à disposição dos órgãos e entidades públicos interessados as orientações para acesso às informações constantes dessas bases de dados, observadas as disposições legais aplicáveis e as diretrizes, orientações e procedimentos estabelecidos pelo Comitê Executivo do Governo Eletrônico, criado pelo Decreto de 18 de outubro de 2000, do Governo Federal.

Art. 5º. No atendimento aos requerimentos do cidadão, os órgãos e entidades dos Poderes Estaduais 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, salvo quando o órgão ou entidade for manifestamente incompetente.

§ 1º. Na ocorrência da hipótese referida no inciso III, os serviços de protocolo deverão prover as informações e orientações necessárias para que o cidadão possa dar andamento ao requerimento.

§ 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 à 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 comprovado pela apresentação de outro documento válido.

Art. 8º. Para complementar informações ou solicitar esclarecimentos, a comunicação entre o órgão ou entidade e 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 administração pública estadual, no âmbito dos respectivos poderes, quando assinado perante o servidor público a quem deva ser apresentado.

Art. 10. 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 cotejo 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 do Poderes Estaduais que prestam serviços diretamente ao cidadão, a exemplo do PROCON e Centrais de Atendimento, além de órgãos similares dos demais Poderes, deverão elaborar e divulgar “Carta de Serviços ao Cidadão”, no âmbito de sua esfera de competência.

§ 1º. A Carta de Serviços ao Cidadão 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 Carta de Serviços ao Cidadão deverá trazer informações claras e precisas em relação a cada um dos serviços prestados, em especial as relacionadas com:

I - o serviço oferecido;

II - os requisitos, documentos e informações necessários 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 § 2º, a Carta de Serviços ao Cidadão 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;

X - condições mínimas a serem observadas pelas unidades de atendimento, em especial no que se refere a 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 Carta de Serviços ao Cidadão será objeto de permanente divulgação por meio de afixação em local de fácil acesso ao público, nos respectivos locais de atendimento, e mediante publicação em sítio eletrônico do órgão ou entidade na rede mundial de computadores.

Art. 12. Os órgãos e entidades dos Poderes Estaduais 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 Carta de Serviços ao Cidadão.

§ 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 e as entidades dos Poderes Estaduais deverão divulgar, anualmente, preferencialmente na rede mundial 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 na Carta de Serviços ao Cidadão.

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 Estaduais, responsáveis pela execução do Programa no Rio Grande do Norte, deverão desenvolver esforços para obter gratuitamente, metodologia para elaboração da Carta de Serviço ao Cidadão e instrumento padrão de pesquisa de satisfação.

Art. 14. Os órgãos e entidades dos Poderes Estaduais que prestam serviços diretamente aos cidadãos deverão envidar esforços para manter esses serviços disponíveis nas Centrais de Atendimento ao Cidadão, ou nos órgãos próprios dos demais Poderes, em Natal e nos municípios.

Art. 15. A Secretaria de Estado da Administração e dos Recursos Humanos 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 civil ou militar que descumprir as normas contidas nesta Lei estará sujeito às penalidades previstas, respectivamente, nas Leis Estaduais nº 122, de 30 de Junho de 1990, e nº 4.630, de 16 de dezembro de 1976, bem como nos regulamentos dos demais Poderes.

Parágrafo único. O cidadão que tiver os direitos garantidos nesta Lei desrespeitados poderá fazer representação junto à Controladoria-Geral do Estado e nos órgãos de controle dos demais Poderes.

Art. 17. Cabe à Controladoria-Geral do Estado e aos órgãos integrantes do sistema de controle interno dos demais Poderes Estaduais zelar pelo cumprimento do disposto nesta Lei, bem como adotar as providências para a responsabilização dos dirigentes e dos servidores que praticarem atos em desacordo com as disposições aqui estabelecidas.

Art. 18. Os órgãos e entidades dos Poderes Estaduais terão prazo de cento e oitenta dias, após a publicação desta Lei, para cumprir o disposto no art. 4º.

Art. 19. Esta Lei entra em vigor:

I - trezentos e sessenta dias após a data de sua publicação, em relação ao art. 3º; e

II - na data de sua publicação, em relação aos demais dispositivos.

ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO RIO GRANDE DO NORTE, Palácio “**JOSÉ AUGUSTO**”, em Natal, 04 de março de 2011.

Deputado **RICARDO MOTTA**
Presidente