

O Presidente da Assembleia Legislativa do Estado do Rio de Janeiro, em conformidade com o que dispõe o §5º combinado com o §7º do artigo 115 da Constituição Estadual, promulga a Lei nº 6052, de 23 de setembro de 2011, oriunda do Projeto de Lei nº 3284, de 2010.

LEI ESTADUAL Nº 6.052, DE 23 DE SETEMBRO DE 2011.

DISPÕE SOBRE A SIMPLIFICAÇÃO DO ATENDIMENTO PÚBLICO, RATIFICA A DISPENSA DO RECONHECIMENTO DE FIRMA E A AUTENTICAÇÃO EM DOCUMENTOS PRODUZIDOS NO BRASIL, INSTITUI A “CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO” E A “PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO DE SERVIÇOS PÚBLICOS” E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS.

A ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

D E C R E T A:

Art. 1º A Administração Pública obedecerá, dentre outros, aos princípios da legalidade, finalidade, motivação, razoabilidade, proporcionalidade, moralidade, ampla defesa, contraditório, segurança jurídica, interesse público e eficiência.

Parágrafo único. A Administração Pública observará, entre outros, os critérios de:

I - atuação conforme a lei e o Direito;

II - atendimento a fins de interesse geral, vedada a renúncia total ou parcial de poderes ou competências, salvo autorização em lei;

III - objetividade no atendimento do interesse público, vedada a promoção pessoal de agentes ou autoridades;

IV - atuação segundo padrões éticos de probidade, decoro e boa-fé;

V - divulgação oficial dos atos administrativos, ressalvadas as hipóteses de sigilo previstas em lei;

VI - adequação entre meios e fins, vedada a imposição de obrigações, restrições e sanções em medida superior àquelas estritamente necessárias ao atendimento do interesse público;

VII - indicação dos pressupostos de fato e de direito que determinarem a decisão;

VIII – observância das formalidades essenciais à garantia dos direitos dos administrados;

IX - adoção de formas simples, suficientes para propiciar adequado grau de certeza, segurança e respeito aos direitos dos administrados;

X - garantia dos direitos à comunicação, à apresentação de alegações finais, à produção de provas e à interposição de recursos, nos processos de que possam resultar sanções e nas situações de litígio;

XI - proibição de cobrança de despesas processuais, ressalvadas as previstas em lei;

XII - impulsão, de ofício, do processo administrativo, sem prejuízo da atuação dos interessados;

XIII - interpretação da norma administrativa da forma que melhor garanta o atendimento do fim público a que se dirige, vedada aplicação retroativa de nova interpretação.

Art. 2º O administrado tem os seguintes direitos perante a Administração, sem prejuízo de outros que lhe sejam assegurados:

I - ser tratado com respeito pelas autoridades e servidores, que deverão facilitar o exercício de seus direitos e o cumprimento de suas obrigações;

II - ter ciência da tramitação dos processos administrativos em que tenha a condição de interessado, ter vista dos autos, obter cópias de documentos neles contidos e conhecer as decisões proferidas;

III - formular alegações e apresentar documentos antes da decisão, os quais serão objeto de consideração pelo órgão competente;

IV - fazer-se assistir, facultativamente, por advogado, salvo quando obrigatória a representação, por força de lei.

Art. 3º São deveres do administrado perante a Administração, sem prejuízo de outros previstos em ato normativo:

I - expor os fatos conforme a verdade;

II - proceder com lealdade, urbanidade e boa-fé;

III - não agir de modo temerário;

IV - prestar as informações que lhe forem solicitadas e colaborar para o esclarecimento dos fatos.

Art. 4º Os órgãos e entidades do Poder Executivo observarão as seguintes diretrizes nas relações entre si e com o cidadão, pessoa física ou jurídica:

I- presunção de boa-fé;

II- compartilhamento de informações;

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 Estados, Distrito Federal, Municípios e outros poderes para a integração, racionalização, disponibilização e simplificação de serviços públicos prestados.

Art. 5º Os órgãos e entidades do Poder Executivo que necessitarem de documentos comprobatórios de regularidade, atestados, certidões ou outros documentos 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; e

II - situações expressamente previstas em lei.

Art. 6º No prazo de 360 (trezentos e sessenta) dias, contados da data de publicação desta lei, os órgãos e entidades do Poder Executivo não deverão exigir do cidadão, pessoa física ou jurídica, a apresentação de certidões ou outros documentos expedidos por outro órgão ou entidade do Poder Executivo Estadual, ressalvado o disposto no parágrafo único do art. 5º.

§ 1º O órgão ou entidade deverá 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, pessoa física ou jurídica, somente poderão ser obtidas por meio de autorização expressa do mesmo ou por decisão judicial.

Art. 7º No âmbito da administração pública estadual, os órgãos e entidades gestores de bancos de dados informatizados colocarão à disposição dos órgãos e entidades que tenham a obrigação de requisitar certidões, no menor prazo possível, os códigos de acesso mediante os quais poderão ser obtidas as referidas certidões, sempre resguardadas as informações sigilosas.

Art. 8º No atendimento aos requerimentos, os órgãos e entidades do Poder Executivo 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 - disponibilização de formulários, guias e outros documentos padronizados; e

III - vedação de recusa de recebimento de requerimentos pelos serviços de protocolo, salvo quando o órgão ou entidade for 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, em nome próprio ou representando outra pessoa física ou jurídica, 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 a seu cargo.

Art. 9º 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. 10. Não será exigida prova de fato já comprovado pela apresentação de outro documento válido ou a reapresentação de documentos já apresentados para o mesmo objetivo.

Art. 11. Fica dispensado o reconhecimento de firma em qualquer documento produzido, apresentado para fazer prova em órgãos e entidades da administração pública estadual, quando assinado perante o servidor público a quem deva ser apresentado.

Art. 12. O documento poderá ser apresentado no original ou mediante cópia autenticada pelo próprio interessado ou pelo servidor público, mediante a apresentação das vias originais.

Parágrafo único. 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 de cinco dias da constatação da falsificação, dará conhecimento do fato à autoridade competente para adoção das providências penais, administrativas e civis cabíveis.

Art. 13. Fica criada a Carta de Serviços ao Cidadão.

Art. 14. O Poder Executivo, através de seus órgãos e entidades, deverá elaborar e divulgar Carta de Serviços ao Cidadão, no âmbito de sua esfera de competência, no menor prazo possível.

§ 1º A Carta de Serviços ao Cidadão tem por objetivo informar os serviços prestados pelo órgão ou entidade, as formas de acesso e obtenção desses serviços e os respectivos compromissos de atendimento com o 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 o cumprimento 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 à 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. 14. Os órgãos e entidades do Poder Executivo 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 do Poder Executivo deverão divulgar, anualmente, 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, 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. 15. Cabe aos órgãos integrantes do sistema de controle interno do Poder Executivo 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. 16. Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

Assembleia Legislativa do Estado do Rio de Janeiro, em 23 de setembro de 2011.

DEPUTADO PAULO MELO
Presidente

