



ESTADO DO AMAZONAS
PREFEITURA MUNICIPAL DE COARI



Secretaria Municipal da Casa Civil

OFICIO Nº 2342/2020 – PMC - SMCC – GS

Coari, 17 de agosto de 2020.

A Sua Excelência o Senhor
KEITTON WYLLYSON PINHEIRO BATISTA
Presidente da Câmara Municipal de Coari.

Assunto: **Encaminha Lei Municipal n. 740, de 12 de agosto de 2020.**

Excelentíssimo Presidente,

Cumprimentando-o cordialmente, encaminho a **LEI MUNICIPAL Nº 740, DE 12 DE AGOSTO DE 2020**, que Dispõe sobre o Governo Digital de Coari – Prestação Digital dos Serviços Públicos na Administração Pública Municipal de Coari, e dá outras providências.

Sendo o que se apresenta para o momento, colho do ensejo para renovar-lhe votos de elevada estima e apreço.

Cordialmente,


Alberto Lucio de Souza Simonetti Filho
Secretário Municipal da Casa Civil

CÂMARA MUNICIPAL DE COARI

Protocolo nº: 315

Folha nº: 87

Data: 18/08/2020

Hora: 9:18

Giselle Lima
Responsável



**ESTADO DO AMAZONAS
PREFEITURA MUNICIPAL DE COARI
GABINETE DO PREFEITO**

LEI MUNICIPAL N. 740, DE 12 DE AGOSTO DE 2020.

*DISPÕE sobre o Governo Digital de Coari -
Prestação Digital dos Serviços Públicos na
Administração Pública Municipal de Coari, e
dá outras providências.*

O PREFEITO MUNICIPAL DE COARI, no uso das atribuições legais que
lhe confere o Art. 78, IV da Lei Orgânica do Município de Coari,

FAÇO SABER a todos os habitantes que a **CÂMARA MUNICIPAL** aprovou
e eu sanciono a presente

LEI:

CAPÍTULO I

DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º. Esta Lei estabelece diretrizes a serem observadas pelo Município de Coari,
com o fim de implementar a Prestação Digital dos Serviços Públicos de Coari – Governo
Digital de Coari.

§ 1º. Subordinam-se ao regime desta Lei:

I – Os órgãos públicos integrantes da administração do Poder Legislativo
Municipal e Executivo Municipal;

II – As autarquias, as fundações públicas, as empresas públicas, as sociedades
de economia mista, os consórcios públicos e demais entidades controladas direta ou
indiretamente pelo Município de Coari.

§ 2º. Aplicam-se as disposições desta Lei, no que couber, às concessionárias e
permissionárias de serviços públicos, bem como às entidades privadas sem fins lucrativos
que recebam, para realização de ações de interesse público, recursos oriundos diretamente



ESTADO DO AMAZONAS
PREFEITURA MUNICIPAL DE COARI
GABINETE DO PREFEITO

do orçamento ou mediante subvenções sociais, contrato de gestão, termo de parceria, convênios, acordo, ajustes ou outros instrumentos congêneres.

Art. 2º. A Prestação Digital dos Serviços Públicos – Governo Digital de Coari, possuem as seguintes finalidades principais:

I – Desburocratizar, modernizar, fortalecer e simplificar a relação do Poder Público Municipal com a sociedade, mediante serviços à distância, sempre acessíveis mediante plataforma de telefonia móvel, inclusive de telemedicina, mais acessíveis à população e mais eficazes;

II – Disponibilizar, em plataforma única e centralizada, com as cautelas de autenticação, o acesso às informações e aos dados públicos, observadas as restrições legalmente previstas e sem prejuízo, quando indispensável, da prestação de caráter presencial;

III – Simplificar as solicitações e o acompanhamento de serviços públicos em geral, com o foco na participação do usuário e no autosserviço;

IV – Dar transparência à execução e permitir o monitoramento célere da qualidade dos serviços públicos, mediante adoção de aplicativo que permita avaliação continuada pelos usuários e de sistema informatizado de ouvidorias, que promova a interlocução célere, frequente e gratuita com a Administração Pública, nos termos da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017;

V – Promover a atuação integrada e sistêmica entre os órgãos e as entidades envolvidos na prestação e no controle dos serviços públicos, com o compartilhamento de dados sensíveis, em ambiente seguro, nos termos da Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 – Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais, e, quando couber, com a transferência de sigilo;

VI – Estimular a participação da sociedade na formulação, implementação e avaliação prévia de políticas públicas em meio digital;

VII – Facultar aos cidadãos, às pessoas jurídicas e a outros entes públicos a demanda de serviços públicos, preferencialmente por meio digital, sem a necessidade de solicitação presencial; e



ESTADO DO AMAZONAS
PREFEITURA MUNICIPAL DE COARI
GABINETE DO PREFEITO

VIII – Estimular a pesquisa utilizando dados referentes aos serviços públicos produzidos pelas entidades mencionadas no art. 1º, § 1º, desta Lei, que serão disponibilizados em formato aberto, interoperável, livremente exportável e passível de processamento por máquina;

IX – Segurança jurídica, transparência, responsabilidade para o desenvolvimento contínuo do ecossistema;

X- Abordar temas como privacidade de dados e a ética na era digital;

XI- Que os servidores e agentes públicos, incluindo os agentes políticos, sejam inovadores e proponham transformação e testem soluções nos órgãos públicos municipais, e ainda ficam autorizados a dar direcionamento inovadores, pivotar, e contratar inovação, serviços inovadores e transformação digital, e govtech;

XII- Implantar e utilizar com assertividade e transparência a AdMetria.

Art. 3º. Os órgãos e entidades mencionados no art. 1º observarão as seguintes diretrizes nas relações entre si e com os usuários dos serviços públicos:

I – Presunção de boa-fé;

II – Compartilhamento de informações, nos termos da lei;

III – Atuação integrada, sistêmica e unificada na expedição de atestados, certidões e documentos comprobatórios de regularidade, vedada a recusa do recebimento de postulações digitais do usuário, sob pena de responsabilidade do agente público;

IV – Racionalização desburocratizante de métodos e procedimentos de controle, com ênfase em processos concebidos como digitais (“digital by design”) e na adoção de medidas de segurança, técnicas e administrativas que tornem os dados pessoais protegidos de acessos não autorizados e de situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, comunicação ou qualquer forma de tratamento inadequado ou ilícito, desde a fase de concepção (“security by design”) do produto ou do serviço até a sua execução, nos termos do art. 46 da Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018;

V – Eliminação de formalidades e exigências cujo custo econômico, ambiental ou social seja superior aos riscos envolvidos;



ESTADO DO AMAZONAS
PREFEITURA MUNICIPAL DE COARI
GABINETE DO PREFEITO

VI – Aplicação de soluções tecnológicas que visem a simplificar radicalmente os processos e procedimentos de atendimento digital aos usuários dos serviços públicos e a propiciar condições seguras para o compartilhamento das informações;

VII – Utilização de linguagem clara e precisa, que evite o uso de siglas, jargões e estrangeirismos, salvo estrita necessidade;

VIII – Articulação dos Poderes para a racionalização digital e a simplificação de procedimentos para atuação em rede, preservadas as respectivas atribuições; e

IX – Convivência da automatização com a existência de pontos de contato humano, de modo a identificar problemas no funcionamento dos serviços públicos digitais.

Art. 4º. Para os fins desta Lei, considera-se:

I – Prestação digital dos serviços públicos: a utilização pelo setor público de recursos de tecnologia digital com o objetivo de incrementar a administração pública municipal e essa Lei, a disponibilização de informação e a prestação final de serviços públicos, incentivando a participação direta da sociedade no processo de tomada de decisões públicas e aprimorando os padrões de responsabilidade, transparência e efetividade do governo como plataforma;

II – Transformação digital: conjunto de medidas estratégicas aptas a tornar a governança pública mais dinâmica, eficiente e próxima da sociedade, por intermédio de tecnologias digitais;

III – Serviço público digital: serviço público cuja prestação ocorre por meio eletrônico ou; cibernético, sem a necessidade de atendimento presencial;

IV – Dado: sequência de símbolos ou valores, representados em qualquer meio, produzido em processo natural ou artificial;

V – Dado pessoal: dado relacionado a pessoa natural identificada ou identificável;

VI – Dado pessoal sensível: dado pessoal sobre origem racial ou étnica, convicção religiosa, opinião política, filiação a sindicato ou a organização de caráter religioso, filosófico ou político, dado referente à saúde ou à vida sexual, dado genético ou



ESTADO DO AMAZONAS
PREFEITURA MUNICIPAL DE COARI
GABINETE DO PREFEITO

biométrico, quando vinculado a uma pessoa natural;

VII – Dados em formato aberto: dados representados em meio digital em formato interoperável, livremente exportável e processável por máquina, sobre o qual nenhuma organização tenha controle exclusivo, passíveis de utilização por qualquer pessoa;

VIII – Compartilhamento da capacidade de serviço: integração de órgãos e entidades, que deverão compartilhar infraestrutura, sistemas e serviços, de forma a evitar duplicação de esforços, eliminando desperdícios e custos, aprimorando as medidas de segurança, técnicas e administrativas aptas a proteger os dados pessoais, bem como reduzindo a fragmentação da informação;

IX – Plano diretor de tecnologia da informação e comunicação: instrumento de diagnóstico, planejamento e gestão dos recursos e processos de tecnologia da informação e comunicação, com o objetivo de atender às necessidades finalísticas e de informação de órgão ou entidade para determinado período;

X – Blockchain: é o sistema que funciona como instrumento de registro em blocos, permitindo a transferência de informações criptografadas, sem a existência de autoridade central de validação;

XI – Inteligência artificial: técnica que permite a uma máquina simular tarefas próprias ao raciocínio humano;

XII – Informação: conjunto de dados, estruturados ou não, que podem ser utilizados para produção e transmissão de conhecimento, contidos em qualquer meio, suporte ou formato;

XIII – Autenticidade: qualidade da informação que tenha sido produzida, expedida, recebida ou modificada por determinado indivíduo, equipamento ou sistema;

XIV – Integridade: qualidade da informação não modificada, inclusive quanto à origem, trânsito e destino;

XV – Confidencialidade: a garantia que a informação não será conhecida por pessoas que não estejam autorizadas;

XVI – Autosserviço: serviço público disponibilizado em meio digital que



ESTADO DO AMAZONAS
PREFEITURA MUNICIPAL DE COARI
GABINETE DO PREFEITO

pode ser utilizado pelo próprio cidadão, sem auxílio do órgão ou da entidade ofertante do serviço; e

XVII – Segurança da informação: utilização de medidas técnicas e administrativas aptas a proteger informações e dados de acesso não autorizados e de situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, comunicação ou difusão;

XVIII – AdMetria: é a estatística aplicada aos processos administrativos dando concretude às normas e instituições, situando no tempo e no espaço os processos administrativos, as partes, e quem o conduziu e proferiu encaminhamento e/ou decisão administrativa, utilizando para esse fim a Inteligência Artificial, Big Data e outra tecnologia digital necessária;

XIX – GovTech: startup e/ou empresa que promovem, infraestrutura de tecnologia e soluções inovadoras, por meio da união entre tecnologia e demandas governamentais;

XX – Sandbox gov: Ambiente seguro para testes de inovações, voltadas a prestação digital dos serviços públicos, onde empreendedores digitais e/ou servidores públicos testem sem paralisar a prestação do serviço público, podendo ser executada todas as operações de mudanças experimentais que vão garantir o bom funcionamento da solução, sendo também um ambiente modelo de desenvolvimento de projetos, treinamento e de criatividade, para melhorar a sua transformação digital na administração pública;

XXI – Data driven gov: Decisões governamentais orientada por dados, para melhoria da prestação do serviço público.

§ 1º. O acesso do usuário às informações públicas será regido pelo disposto na Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 – Lei de Acesso à Informação;

§ 2º. Na implementação da prestação digital dos serviços públicos serão observadas as regras de boas práticas e governança a que se refere o art. 50, da Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 – Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais;

§ 3º. As aplicações de internet decorrentes da política de prestação digital dos serviços públicos observarão o disposto nos arts. 24 e 25, da Lei nº 12.965, de 23 de abril de 2014 – Marco Civil da Internet, utilizando-se, preferencialmente, aplicativos móveis para a



**ESTADO DO AMAZONAS
PREFEITURA MUNICIPAL DE COARI
GABINETE DO PREFEITO**

avaliação continuada de políticas públicas prevista no art. 23, da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, notadamente quanto ao cumprimento de compromissos e padrões de qualidade divulgados na Carta de Serviços ao Usuário, no intuito de colher sugestões positivas de aprimoramento.

CAPÍTULO II

DA POLÍTICA DE PRESTAÇÃO DIGITAL DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

Seção I

Dos princípios

Art. 5º. Os órgãos e entidades mencionados no art. 1º participarão, integrada e cooperativamente, na consolidação da Política Municipal de Prestação Digital dos Serviços Públicos, que observará os seguintes princípios:

- I – Abertura e transparência;
- II – Desburocratização e inovação;
- III – Compartilhamento de informações;
- IV – Simplicidade e autosserviço;
- V – Priorização de serviços públicos disponibilizados em meio digital;
- VI - Segurança e privacidade;
- VII – Participação efetiva e controle social;
- VIII – Governo como plataforma;
- IX – Cooperação contínua entre órgãos e entes públicos.

Art. 6º. O planejamento e a execução de programas, projetos e processos relativos à Política Municipal de Prestação Digital dos Serviços Públicos pelos órgãos e entidades da administração pública municipal observarão as seguintes diretrizes:

- I – O serviço público digital será a forma prioritária de prestação de serviços, com o incentivo, nos limites da razoabilidade, ao teletrabalho de agentes e servidores públicos municipais, quando couber;



ESTADO DO AMAZONAS
PREFEITURA MUNICIPAL DE COARI
GABINETE DO PREFEITO

II – Serão oferecidos canais digitais de participação social na formulação, na implementação, no monitoramento e na avaliação, prévia e continuada, das políticas públicas e dos serviços públicos em geral;

III – Os dados, que não estejam sob sigilo ou sob restrição de acesso nos termos da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, serão disponibilizados, obrigatoriamente, em formato aberto e estruturado, amplamente acessível e utilizável por pessoas e máquinas, assegurados os direitos à segurança e à privacidade;

IV – Será promovido o reuso de dados pelos diferentes setores da sociedade, com o objetivo de estimular a transparência ativa de informações, prevista nos arts. 3º e 8º da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011; e

V – Observadas as disposições da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, e da Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, será implementado o compartilhamento de dados, em espaço seguro, entre os órgãos e as entidades da administração pública, sempre que houver necessidade de sinergias de controle e fiscalização.

§ 1º. As soluções de tecnologia da informação e comunicação desenvolvidas ou adquiridas pelos órgãos e pelas entidades de que trata o art. 1º desta Lei observarão o disposto nos incisos I a V deste artigo.

§ 2º. A disponibilidade de canal de atendimento digital para a prestação dos serviços públicos não exclui outros meios de atendimento necessário ao público-alvo dos serviços, conforme avaliação motivada do gestor do serviço, de maneira explícita, clara e congruente.

Seção II

Da estratégia de implantação

Art. 7º. Os órgãos e entidades elencados no art. 1º editarão em, no máximo, cento e oitenta dias, contados a partir da promulgação desta Lei, salvo motivação técnica que autorize uma prorrogação por igual período, a respectiva Estratégia de Política de Prestação Digital dos Serviços Públicos do Município de Coari, documento que definirá os objetivos, as metas, os indicadores e as iniciativas para fins de digitalização dos serviços públicos, e que norteará programas, projetos, serviços, sistemas e atividades a ela relacionados.

Art. 8º. Para os fins do art. 7º, serão considerados:



ESTADO DO AMAZONAS
PREFEITURA MUNICIPAL DE COARI
GABINETE DO PREFEITO

I – Consonância com as diretrizes da Estratégia Brasileira e do Município de Coari para a Transformação Digital;

II – Alinhamento com as políticas públicas e os programas de governo do ente federativo, e estadual, quando forem o caso, com a finalidade de identificar oportunidades que possam ser alavancadas pelo uso de tecnologia da informação e comunicação, especialmente com o objetivo de célere desburocratização;

III – A ampla participação da sociedade e dos órgãos e das entidades de que trata o art. 1º desta Lei, na avaliação continuada de serviços públicos.

Art. 9º. Para contribuir com o alcance dos objetivos estabelecidos na Estratégia de Política de Prestação Digital dos Serviços Públicos, os órgãos e as entidades de que trata o art. 1º desta Lei elaborarão:

I – Plano diretor de tecnologia da informação e comunicação ou instrumento equivalente de planejamento de tecnologia da informação e comunicação, que:

a) estimule a transição para serviços públicos orientados para o cidadão, personalizáveis, desburocratizados e tendentes, sempre que possível, ao autosserviço; e



ESTADO DO AMAZONAS
PREFEITURA MUNICIPAL DE COARI
GABINETE DO PREFEITO

b) contemple estratégia e órgãos responsáveis pela implementação de medidas técnicas e administrativas aptas a proteger os dados pessoais, tratados pelos prestadores de serviço público digital, de acessos não autorizados e de situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, comunicação ou difusão;

II – Instrumento de planejamento de segurança da informação e cibernética, inclusive mediante a utilização da tecnologia blockchain, para os contratos públicos, registros de bens e prestação de contas, e a experimentação do uso da inteligência artificial para automatização de tarefas e a aceleração dos serviços públicos, tendo em vista o aperfeiçoamento e a confiabilidade do controle digital de atos, contratos e procedimentos administrativos, exigindo o máximo de transparência, ativa e passiva, no processo decisório público.

Seção III

Da fiscalização e avaliação da prestação digital de serviços públicos

Art. 10º. A participação, a avaliação prévia e continuada de políticas públicas e a proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos obedecerão aos termos da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017 – Código de Defesa do Usuário dos Serviços Públicos e ao disposto nesta lei, com ênfase na simplificação, na eliminação de exigências administrativas desproporcionais e na facilitação de identificação e autenticação perante a Administração Pública.

Art. 11. A fiscalização e o controle referentes ao cumprimento desta Lei, especialmente em relação à qualidade e ao tempo de atendimento dos serviços prestados digitalmente, será exercido pela Controladoria Geral do Município de Coari, ao qual expedirá atos e instruções normativas estabelecendo critérios e parâmetros para a avaliação qualitativa da prestação digital de serviços públicos, observados os termos desta Lei, e orientações do governo federal e dos órgãos de controle externo.

Seção IV

Do Comitê de Política de Prestação Digital dos Serviços Públicos

Art. 12. Os órgãos e as entidades de que trata esta Lei deverão, no prazo de cento e oitenta dias, contados a partir da promulgação desta Lei, salvo motivação técnica que



ESTADO DO AMAZONAS
PREFEITURA MUNICIPAL DE COARI
GABINETE DO PREFEITO

autorize uma prorrogação por igual período, instituir Comitês Permanentes de Aperfeiçoamento da Prestação Digital dos Serviços Públicos Municipais, para deliberar sobre as iniciativas relativas à eficácia prestacional, com resultados publicados e ciência obrigatória a Controladoria Geral do Município e aos órgãos de controle externo.

Art. 13. A edição e a mudança de instrumentos de planejamento de que trata o art. 9º dependerá da prévia manifestação do respectivo Comitê de Aperfeiçoamento da Prestação Digital dos Serviços Públicos, ou estrutura equivalente.

Art. 14. O trabalho dos Comitês de Avaliação da Prestação Digital dos Serviços Públicos, ou estrutura equivalente, observará os deveres de verificar, mediante métricas e modelos preditivos, a qualidade efetiva do serviço, zelando precipuamente pelos direitos do usuário.

Art. 15. O Poder Executivo Municipal organizará redes de conhecimento sobre assuntos relacionados à Avaliação da Prestação Digital dos Serviços Públicos Municipais e temas correlatos, as quais terão como finalidades:

I – Gerar, compartilhar e disseminar conhecimento e experiências exitosas, nacionais e internacionais;

II – Formular propostas de padrões, guias e manuais;

III – Sugerir medidas concretas para acelerar a conversão para o canal digital como preferencial na relação entre cidadãos e pessoas jurídicas com a Administração Pública municipal, bem como o autosserviço do usuário e o teletrabalho dos agentes e servidores públicos, com incremento comprovado de qualidade; e

IV – Prospectar tecnologias, incrementais ou disruptivas, que visem a facilitar a prestação de serviços públicos disponibilizados em meio digital, inclusive em áreas estratégicas como telemedicina e contratações administrativas.

Parágrafo único. As redes de conhecimento serão abertas à participação de qualquer cidadão interessado, incumbindo ao Poder Executivo Municipal do respectivo ente a manutenção atualizada de repositório de informações atinentes às atividades daquelas associações.



**ESTADO DO AMAZONAS
PREFEITURA MUNICIPAL DE COARI
GABINETE DO PREFEITO
CAPÍTULO III**

DO SISTEMA MUNICIPAL DE ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA DIGITAL

Seção I

Da Estratégia Municipal para a Transformação Digital da Administração Pública

Art. 16. Todos os órgãos municipais descritos no art. 1º dessa Lei, comporão o Sistema Municipal de Administração Pública Digital, e esses em cooperação com os demais entes municipais, estaduais e federativos, comporão o Sistema Brasileiro de Administração Pública Digital, com a fixação da Estratégia Municipal para a Transformação Digital, cujos eixos temáticos, diretrizes e estrutura de governança obedecerão ao disposto nesta Lei.

§ 1º. A Estratégia Municipal para a Transformação Digital visa à harmonização, junto aos demais entes, das iniciativas ligadas à governança pública digital, com o objetivo de aproveitar o potencial das tecnologias para promover o desenvolvimento sustentável, com inovação, aumento de produtividade e redução dos custos de transação.

§ 2º. A Estratégia Municipal para a Transformação Digital, no que concerne especificamente à Administração Pública Municipal, será estruturada conforme os seguintes eixos temáticos:

I – Eixos habilitadores:

- a) infraestruturas e acesso universalizado às tecnologias de informação e comunicação, que permitam ampliar o acesso da população a serviços públicos digitais, com qualidade, eficiência, eficácia e economicidade;
- b) pesquisa e inovação voltadas ao desenvolvimento de tecnologias avançadas, aplicáveis às peculiaridades da gestão pública;
- c) confiança no ambiente digital, que assegure a salvaguarda dos direitos de usuários de serviços públicos;
- d) educação e capacitação para o governo como plataforma, que promova a formação contínua de agentes públicos e da sociedade em geral, tendo em vista à adaptação do trabalho público ao mundo digital;
- e) estabelecimento de critérios para a gestão da informação, de modo a



ESTADO DO AMAZONAS
PREFEITURA MUNICIPAL DE COARI
GABINETE DO PREFEITO

viabilizar o reuso de informação pública prevista no inc. IV do art. 6º desta Lei;

II – Eixos de transformação digital:

- a) transformação digital da Administração Pública, orientada para ampliação da produtividade;
- b) cidadania digital, exercida em plataformas simples, amigáveis e desburocratizadas, nas relações administrativas; e
- c) planificação estratégica comum, mediante uso de ferramentas comuns, serviços compartilhados e licenças e linguagens homogêneas, tendo-se em vistas a economicidade decorrente da escala e a eficácia da transformação.

§ 3º. A implantação, o monitoramento e a atualização da Estratégia Municipal para a Transformação Digital, com ênfase na Administração Pública Municipal, observará as seguintes diretrizes:

- I – Engajamento permanente do Poder Público com a comunidade científica, o setor produtivo e a sociedade civil, tendo o acesso à informação como padrão cogente;
- II – Fortalecimento da articulação e da cooperação entre os diferentes órgãos e entidades do Poder Público municipal, por meio das tecnologias digitais;
- III – Atualização periódica de metas e objetivos; e
- IV – Estabelecimento de critérios gerais para adaptação de dados ao formato estruturado e interoperável.

Seção II

Da ferramenta de solicitação, acompanhamento e avaliação continuada de serviços públicos

Art. 17. Os órgãos e entidades de que trata esta Lei criarão, por meio de aplicação de internet, ferramentas gratuitas de solicitação, acompanhamento e avaliação continuada dos serviços públicos, com as seguintes características:

- I – Identificação do serviço público e de suas principais etapas;
- II – Solicitação digital do serviço;



ESTADO DO AMAZONAS
PREFEITURA MUNICIPAL DE COARI
GABINETE DO PREFEITO

- III – Agendamento digital, quando couber;
- IV – Acompanhamento das solicitações por etapas;
- V – Peticionamento digital e

VI – Avaliação continuada da satisfação dos usuários em relação aos serviços públicos prestados.

Art. 18. Será criado o Painel Digital Unificado de monitoramento do desempenho dos serviços públicos prestados, com, no mínimo, as seguintes informações, para cada serviço, órgão da Administração Pública Municipal:

- I – Volume de solicitações;
- II – Tempo médio de atendimento; e
- III – Grau de satisfação dos usuários.

Art. 19. No atendimento aos usuários, serão observadas as seguintes práticas:

- I – Gratuidade dos atos necessários ao exercício da cidadania digital, 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, incluindo os de formato digital; e
- III – Vedação de recusa de recebimento de requerimentos pelos serviços de protocolo, físico e digital, exceto quando o órgão ou a entidade for manifestamente incompetente.

§ 1º. Na hipótese referida no inciso III do caput, os serviços de protocolo deverão prover, com clareza e urbanidade, as informações e as orientações necessárias para que o interessado possa dar andamento ao requerimento.

§ 2º. Após a protocolização de requerimento, em meio físico ou digital, caso o agente público verifique que o órgão ou a entidade receptora é incompetente para o exame ou a decisão da matéria, deverá providenciar a remessa imediata do requerimento ao órgão ou à entidade competente, dando imediata ciência do ocorrido ao requerente, preferencialmente por meio digital, salvo motivada impossibilidade.



ESTADO DO AMAZONAS
PREFEITURA MUNICIPAL DE COARI
GABINETE DO PREFEITO

Art. 20. As exigências para o requerimento serão feitas desde logo e de uma só vez ao interessado, justificando-se exigência posterior apenas em caso de razoável dúvida superveniente.

Art. 21. Não será exigida prova de fato já comprovado pela apresentação de documento ou informação válida.

Art. 22. 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 Público Municipal.

Art. 23. A apresentação de documentos por usuários dos serviços públicos poderá ser feita por meio de exibição em dispositivos móveis, desde que mediante o uso de sistema digital de autenticação, ou por cópia autenticada, dispensada posterior 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 próprio servidor público a quem o documento tiver que ser apresentado.

§ 2º. Constatada, a qualquer tempo, a falsificação do original ou de cópia de documento público ou particular, o órgão ou a entidade do Poder Público considerará não satisfeita a exigência documental respectiva e, no prazo de até cinco dias, dará conhecimento do fato à autoridade competente para adoção das providências administrativas, civis e penais cabíveis.

§ 3º. O Documento Nacional de Identidade (DNI), será o documento para identificação de pessoas e o login único, para autenticação em serviços digitais, conforme incisos Art. 27, inciso II e III e Art. 28, inciso IV.

Seção III

Do Comitê para Transformação Digital

Art. 24. O Comitê para a Transformação Digital, criado no âmbito do Sistema Municipal para a Transformação Digital, será composto por representantes do Poder Público de cada ente municipal, que exerçam atividades de direção, da Administração Pública



**ESTADO DO AMAZONAS
PREFEITURA MUNICIPAL DE COARI
GABINETE DO PREFEITO**

municipal, direta ou indireta.

Parágrafo único. Além das autoridades mencionadas no caput, integrarão o Comitê para a Transformação Digital:

- I – Instância técnica multissetorial para a transformação digital, composta por especialistas e pessoas de notório saber, representantes da comunidade científica, da sociedade civil e do setor produtivo; e
- II – Demais órgãos, entidades e instâncias vinculados às políticas de transformação digital.

CAPÍTULO IV

GOVERNO DIGITAL DE COARI

Seção I

Das Plataformas de Governo Digital de Coari

Art. 27. As plataformas de governo digital são os instrumentos de implementação das políticas de governo digital de Coari em cada ente, integradas pelos seguintes componentes, ou utilizar-se de plataforma única:

- I - O portal único, sítio eletrônico oficial para a disponibilização de informações institucionais, notícias e prestação de serviços públicos;
- II – A identidade digital do cidadão, representada pelo Documento Nacional de Identidade (DNI) de que trata a Lei nº 13.444 de 11 de maio de 2017.
- III - O acesso digital único (login) dos usuários aos serviços públicos, com nível de segurança compatível com o grau de exigência, natureza e criticidade dos serviços públicos;
- III - A ferramenta para solicitação, acompanhamento e entrega de serviços públicos digitais;
- IV - A ferramenta de avaliação da satisfação dos usuários em relação aos serviços públicos prestados;
- V - O painel de monitoramento do desempenho dos serviços públicos;



ESTADO DO AMAZONAS
PREFEITURA MUNICIPAL DE COARI
GABINETE DO PREFEITO

VI - As ferramentas de:

- a) meios de pagamento digitais para serviços públicos;
- b) notificação aos usuários de serviços públicos;
- c) interoperabilidade de dados;
- d) análise de políticas públicas baseada em dados - data driven gov;

VII - os cadastros base, conjuntos únicos de dados, que representam elementos comuns da ação pública.

§1º. Poderá ser regulamentado em ato próprio a forma de funcionamento das ferramentas da plataforma de governo digital, bem como as competências para a sua implementação e gestão;

§2º. Os portais e mecanismos identidade e acesso digital, a que se referem os incisos I, II e III, deverão estar integrados com plataforma única.

Art. 28. Os órgãos e entidades do Município de Coari deverão:

I - Cadastrar e manter atualizados no portal único as informações institucionais, notícias e serviços públicos oferecidos à sociedade;

II – Integrar os processos e documentos de identificação do cidadão, sob sua responsabilidade, à identidade digital do cidadão, nos termos da Lei 13.444 de 11 de maio de 2017;

III - Utilizar, em suas ações de comunicação social e de utilidade pública, a referência exclusiva ao portal único;

IV - Adotar a identidade digital e o acesso digital único dos usuários na totalidade dos serviços públicos digitais;

V - Adotar para todos os serviços públicos ferramenta digital de solicitação e acompanhamento dos serviços, ou solução equivalente, por meio da integração de seus sistemas de atendimento e protocolo;

VI - Implantar a ferramenta de avaliação da satisfação dos usuários de serviços públicos;



ESTADO DO AMAZONAS
PREFEITURA MUNICIPAL DE COARI
GABINETE DO PREFEITO

VII - Monitorar e implementar ações de melhoria dos serviços públicos prestados, com base nos resultados da avaliação de satisfação dos usuários dos serviços;

VIII - Enviar à Plataforma de Governo Digital os dados da prestação dos serviços públicos sob sua responsabilidade para composição dos indicadores do painel de monitoramento do desempenho dos serviços públicos;

IX - Integrar os serviços públicos à ferramenta de meios de pagamento digitais, quando aplicável;

X - Integrar os serviços públicos à ferramenta de notificação aos usuários;

XI - Oferecer serviços de interoperabilidade (APIs) para compartilhamento dos seus dados na ferramenta de interoperabilidade;

XII - Integrar seus serviços públicos à ferramenta de interoperabilidade, eliminando exigências ao usuário para apresentação de informações e documentos comprobatórios;

XIII - Adotar em seus sistemas os cadastros base como fonte única e exclusiva dos dados a que se referem, eliminando a replicação de cadastros comuns, e;

XIV - Realizar a gestão das suas políticas públicas por meio do cruzamento de dados em plataforma compartilhada;

XV - Realizar testes e pesquisa com os usuários para subsidiar a oferta de serviços simples, intuitivos, acessíveis e personalizados.

Art. 29. A disponibilidade de canal de atendimento digital para a prestação dos serviços públicos não substitui outros meios de atendimento necessários à natureza e ao público-alvo dos serviços, conforme avaliação do gestor do serviço.

Seção II

Do Cadastro Base

Art. 30. Fica instituído o Cadastro Base do Cidadão com a finalidade de:

I – Aprimorar a gestão de políticas públicas;

II – Aumentar a confiabilidade dos cadastros de cidadãos existentes na



ESTADO DO AMAZONAS
PREFEITURA MUNICIPAL DE COARI
GABINETE DO PREFEITO

administração pública, por meio de mecanismos de manutenção da integridade das bases de dados, tornando-as devidamente qualificadas e consistentes;

III – Viabilizar a criação de um meio unificado de identificação do cidadão para a prestação de serviços públicos;

IV – Viabilizar a disponibilização de uma interface unificada de atualização cadastral, suportada por soluções tecnológicas interoperáveis das entidades e órgãos públicos participantes do cadastro;

V – Facilitar o compartilhamento de dados cadastrais do cidadão entre os órgãos de Governo; e

VI – Realizar o cruzamento de informações das bases de dados cadastrais oficiais a partir do número de inscrição do cidadão no Cadastro de Pessoas Físicas – CPF, conforme previsto no art. 11 da Lei nº 13.444, de 2017.

Art. 31. O Cadastro Base do Cidadão será composto pela base integradora e pelos componentes de interoperabilidade necessários ao intercâmbio de dados dessa base com as bases temáticas e passará a ser a base de referência de informações sobre cidadãos para os órgãos e entidades do Poder Executivo Municipal.

Seção III

Da Governança da Política de Governo Digital

Art. 32. Fica instituída a Rede Municipal de Governo Digital - Rede GOV.BR, de natureza colaborativa, com a União, dos Estados, do Distrito Federal e Municípios, com a finalidade de promover a colaboração, o intercâmbio, a articulação e a criação de iniciativas inovadoras relacionadas à temática de Governo Digital no setor público.

Parágrafo Único. O Município de Coari poderá aderir à Rede Nacional de Governo Digital - Rede Gov.Br.

CAPÍTULO V

DOS OBJETIVOS DE DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL - ODS

Art. 33. Toda a Prestação Digital dos Serviços Públicos de Coari – Governo Digital, a digitalização dos serviços públicos municipais, a proteção e defesa dos direitos do usuário



ESTADO DO AMAZONAS
PREFEITURA MUNICIPAL DE COARI
GABINETE DO PREFEITO

dos serviços públicos prestados, devem adotar, quando pertinentes, os 17 (dezesete) Objetivos de Desenvolvimento Sustentável - ODS e as correlatas metas da Agenda 2030 da Organização das Nações Unidas - ONU, inclusive com a divulgação obrigatório dos ODS, e ainda promover e/ou participar de campanhas educativas e de conscientização sobre a importância da integração de todas as iniciativas em prol da sustentabilidade.

Parágrafo Único. O Comitê de Política de Prestação Digital dos Serviços Públicos, acompanhará e monitorará o cumprimento do disposto nesse artigo, assim como poderá elaborar planos, diretrizes e metas para o desenvolvimento do Objetivos de Desenvolvimento Sustentável – ODS.

CAPÍTULO VI

DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 34. O Sistema Municipal de Administração Pública Digital coordenará, com vistas ao ganho de escala, a celebração de parcerias entre os órgãos e entes públicos e o setor privado, inclusive estrangeiros, de sorte a incrementar a eficiência e a agilidade da gestão pública.

Art. 35. A digitalização dos serviços públicos é componente essencial e permanente na formação profissional dos servidores públicos municipais.

Parágrafo único. Em cursos de formação, capacitação ou especialização técnico-profissional, a abordagem didática deve, sempre que possível, considerar o contexto da digitalização dos serviços públicos municipais, sem prejuízo de serem ofertadas disciplinas e cursos específicos, a depender da necessidade enfrentada.

Art. 36. Fica autorizado o Município de Coari, a firmar Parcerias Público- Privadas, para cumprimento dessa Lei, assim como contratar govtech.

Art. 37. O poder legislativo municipal deverá implementar um ambiente de inovação, criação, co-criação, design thinkin, gov design, metodologia agile, e outros, para cumprimento dessa Lei, e para melhoria dos serviços públicos e a relação pessoal entre os servidores e desses com os munícipes.

Art. 38. O poder executivo municipal, administração direta e indireta, deverão implementarem um ambiente de inovação, criação, co-criação, *design thinking*, gov design,



ESTADO DO AMAZONAS
PREFEITURA MUNICIPAL DE COARI
GABINETE DO PREFEITO

metodologia *agile*, e outros, para cumprimento dessa Lei, e para melhoria dos serviços públicos e a relação pessoal entre os servidores e desses com os munícipes.

§1º. Cada secretaria municipal deverá implementar o disposto no *caput* desse artigo;

§2º. O *sadbox gov* deverá ser implementado, e será regulamentado por decreto.

Art. 39. Os órgãos públicos interessados, estaduais e federais, sediados em Coari, poderão aplicarem o que couber o disposto nessa Lei, e/ou contribuir com os órgãos municipais.

Art. 40. Para atender as despesas decorrentes desta lei, fica autorizado o Poder Executivo a abrir Créditos que se fazem necessários, proceder mediante suplementação, anulação, remanejamento ou transposição de recursos a adequação do orçamento Municipal.

Art. 41. Revogadas as disposições em contrário, esta Lei entrará em vigor na data da sua publicação.

GABINETE DO PREFEITO MUNICIPAL DE COARI – ESTADO DO
AMAZONAS, 12 DE AGOSTO DE 2020

ADAIL JOSÉ FIGUEIREDO PINHEIRO

Prefeito Municipal de Coari