



ESTADO DO ACRE
ASSEMBLEIA LEGISLATIVA
DEPUTADO DR. JENILSON LOPES LEITE

178
PROJETO DE LEI Nº DE 2021

EMENTA: Dispõe sobre a criação da Secretaria de Estado de Tecnologia da Informação e da Prestação Digital dos Serviços Públicos na Administração Pública do Estado do Acre, instituindo o "Governo Digital".

O GOVERNADOR DO ESTADO DO ACRE

FAÇO SABER que a Assembleia Legislativa do Estado do Acre decreta, e eu sanciono a seguinte lei:

Art. 1º. Fica autorizada a criação da Secretaria de Estado de Tecnologia da Informação, no âmbito do Estado do Acre, com a finalidade de promover a colaboração, a articulação e a criação de iniciativas inovadoras relacionadas à temática de "Governo Digital" no setor público.

Parágrafo único. A Secretaria será responsável pela coordenação e pela elaboração das diretrizes.

Art. 2º Esta Lei dispõe sobre a Prestação Digital dos Serviços Públicos na Administração Pública do Estado do Acre e a instituição de regras e instrumentos para a eficiência do serviço público, por meio da desburocratização, inovação, informatização, participação e colaboração do cidadão.

Parágrafo único. Subordinam-se a esta Lei:

- I - os órgãos públicos integrantes da administração direta do Poder Executivo;
- II - as autarquias, as fundações públicas, as empresas públicas, as sociedades de economia mista e demais entidades controladas direta ou indiretamente pelo Estado;
- III - concessionárias, permissionárias e delegatários de serviços públicos;

Art. 3º A Prestação Digital dos Serviços Públicos tem as seguintes finalidades principais:

- I - desburocratizar, modernizar, fortalecer e simplificar a relação do Poder Público 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;



ESTADO DO ACRE
ASSEMBLEIA LEGISLATIVA
DEPUTADO DR. JENILSON LOPES LEITE

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.

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

VI – 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

Art. 4º 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 – eliminação de formalidades e exigências cujo custo econômico, ambiental ou social seja superior aos riscos envolvidos;

V – 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. 5º 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 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;

Art. 6º Os órgãos e entidades mencionados no art. 1º participarão, integrada e cooperativamente, na consolidação da Política Estadual de Prestação Digital dos Serviços Públicos, que observará os seguintes princípios:



ESTADO DO ACRE
ASSEMBLEIA LEGISLATIVA
DEPUTADO DR. JENILSON LOPES LEITE

- 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 – cooperação contínua entre órgãos e entes públicos.

Art. 7º O planejamento e a execução de programas, projetos e processos relativos à Política Estadual de Prestação Digital dos Serviços Públicos pelos órgãos e entidades da administração pública 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 públicos, quando couber;

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 serão disponibilizados, obrigatoriamente, em formato aberto e estruturado, amplamente acessível e utilizável por pessoas e máquinas, assegurados os direitos à segurança e à privacidade;

Art. 8º Os órgãos e entidades elencados no art. 1º editarão em, no máximo, cento e vinte 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, 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. 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

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;

Art. 10º. 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;



ESTADO DO ACRE
ASSEMBLEIA LEGISLATIVA
DEPUTADO DR. JENILSON LOPES LEITE

II – solicitação digital do serviço;

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. 11º. Será criado o Painel Digital Unificado de monitoramento do desempenho dos serviços públicos prestados, com, no mínimo, as seguintes informações, para cada serviço, órgão ou entidade da Administração Pública:

I – volume de solicitações;

II – tempo médio de atendimento; e

III – grau de satisfação dos usuários.

Art. 12º. No atendimento aos usuários, serão observadas as seguintes práticas:

I – gratuidade dos atos necessários ao exercício da cidadania digital.

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.

Art. 13º. Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

Sala das Sessões Deputado Francisco Cartaxo.
09 de junho de 2021



ESTADO DO ACRE
ASSEMBLEIA LEGISLATIVA
DEPUTADO DR. JENILSON LOPES LEITE
JUSTIFICATIVA

O Projeto de Lei que ora apresentamos busca instituir a digitalização dos serviços públicos, saúde, educação, saúde, educação, produção, entre outros. O intuito é modernizar o serviço público, economizar gastos, energias, combustível, impressões de papel, acessível a quem está distante dos grandes centros.

Responde, com isso, ao notório clamor público no sentido de uma decisiva desburocratização da Administração Pública Estadual.

A prestação digital dos serviços públicos deve ser uma resposta da Administração Pública em face da difusão das novas tecnologias, que permitem maior interação e aproximação entre o Poder Público e a sociedade.

Sociedade que anseia ter à sua disposição serviços públicos dotados de agilidade, qualidade, transparência, responsabilidade e eficiência.

A melhoria da eficiência na administração pública é uma demanda permanente da sociedade. A cada dia, surgem novas tecnologias e instrumentos que deveriam levar a administração pública a manter um processo de inovação permanente, com foco na satisfação e no empoderamento do cidadão.

A precariedade e a falta de acesso a serviços públicos são fatores determinantes para o grave quadro de exclusão e desigualdade social que sempre marcou a nossa sociedade. Como exemplo, podemos destacar o acesso à saúde e educação de qualidade.

Ambos são determinantes para o desenvolvimento e a formação de qualquer cidadão. Um outro exemplo é a simplificação das relações entre pessoas, sejam elas físicas ou jurídicas, com o poder público, tema essencial para o acesso a direitos básicos e, principalmente, para o desenvolvimento econômico. Sem dúvida alguma, a burocracia é um dos principais obstáculos ao empreendedorismo e à inovação no Brasil.

Em síntese, o excesso de exigências burocráticas, a baixa informatização, o ainda frágil acesso à informação, a falta de abertura das bases de dados públicos, a ausência de mecanismos de participação e inovação, além da corrupção, são alguns dos problemas que explicam a precariedade e ineficiência dos serviços públicos prestados nas três esferas da federação.

Por todo o exposto, ciente do compromisso desta Casa com a melhoria da gestão pública estadual, submeto esta Proposição aos meus Nobres Parlamentares, esperando contar com o apoio necessário para sua aprovação.


Dr. Jenilson Lopes Leite
Deputado Estadual