

**DECRETO 47441, DE 03/07/2018 - TEXTO ORIGINAL**

Dispõe sobre a simplificação administrativa no âmbito do Poder Executivo estadual.

**O GOVERNADOR DO ESTADO DE MINAS GERAIS**, no uso de atribuição que lhe confere o inciso VII do **art. 90 da Constituição do Estado** e tendo em vista o disposto na Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017,

**DECRETA:**

Art. 1º – Fica instituída a política de simplificação administrativa no âmbito do Poder Executivo estadual voltada para a simplificação dos serviços públicos e do atendimento prestado aos usuários.

Art. 2º – Para os fins deste decreto, consideram-se:

I – usuário: pessoa física ou jurídica que se beneficia ou utiliza, efetiva ou potencialmente, de serviço público;

II – serviço público: atividade administrativa ou de prestação direta ou indireta de bens ou serviços por órgão ou entidade da administração pública;

III – agente público: quem exerce cargo, emprego ou função pública, de natureza civil ou militar, ainda que transitoriamente ou sem remuneração;

IV – manifestações: reclamações, denúncias, sugestões, elogios e demais pronunciamentos de usuários que tenham como objeto a prestação de serviços públicos e a conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização de tais serviços.

Art. 3º – A política de simplificação tem como diretrizes:

I – atuação integrada e colaborativa dos órgãos e entidades do Poder Executivo estadual na prestação de serviços públicos;

II – gestão integrada de dados e informações oficiais;

III – gestão integrada dos canais de atendimento aos usuários dos serviços públicos;

IV – disponibilização e compartilhamento de dados e informações oficiais, com exceção daqueles cujo sigilo seja imprescindível à segurança da sociedade e do Estado nos termos da lei;

V – simplificação de procedimentos internos e de atendimento para disponibilização de serviços públicos acessíveis e focados nas necessidades dos usuários;

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

VII – aplicação de soluções tecnológicas para simplificar os serviços públicos e o atendimento prestado aos usuários dos serviços públicos, assim como para facilitar a autenticação e a identificação dos usuários nos serviços públicos digitais;

VIII – economicidade, proporcionalidade e razoabilidade entre as exigências legais e os custos administrativos decorrentes;

IX – simplificação dos atos normativos de competência do Poder Executivo estadual;

X – articulação com os demais Poderes e entes governamentais para a integração, a simplificação e a disponibilização de serviços públicos.

Art. 4º – As ações da política de simplificação serão coordenadas por um comitê gestor e por um comitê executivo.

§ 1º – O comitê gestor promoverá a orientação, de forma global e estratégica, das ações de simplificação a serem implantadas, observadas as diretrizes governamentais e as propostas de simplificação apresentadas pelos órgãos e entidades do Poder Executivo estadual.

§ 2º – O comitê executivo promoverá o planejamento, a coordenação e o monitoramento da execução das ações de simplificação no âmbito do Poder Executivo estadual.

§ 3º – Os comitês gestor e executivo contarão com representantes da Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão – Seplag –, da Ouvidoria-Geral do Estado – OGE – e da Controladoria-Geral do Estado – CGE.

§ 4º – As reuniões do comitê gestor ocorrerão, ordinariamente, uma vez por ano, no início do primeiro trimestre, e, extraordinariamente, a critério de seu coordenador.

§ 5º – As reuniões do comitê executivo ocorrerão a cada bimestre e delas decorrerão relatórios executivos que serão submetidos à análise do comitê gestor.

§ 6º – Os coordenadores do comitê gestor e do comitê executivo poderão convidar representantes de outros órgãos e entidades do Poder Executivo estadual, bem como representantes dos usuários dos serviços públicos para participar das reuniões por eles organizadas.

§ 7º – As composições e as demais normas de funcionamento dos comitês de que trata este artigo serão estabelecidas em regulamento.

Art. 5º – A Comunidade de Simplificação, espaço para o compartilhamento de práticas, conhecimentos e informações, coordenada pela Seplag, tem como objetivo fomentar iniciativas para a simplificação do funcionamento da máquina pública estadual e do atendimento aos usuários, tendo em vista a desburocratização, a modernização e a inovação no serviço público.

Art. 6º – Os serviços públicos e o atendimento ao usuário serão realizados de forma adequada, sendo observados os princípios da regularidade, continuidade, efetividade, segurança, atualidade, generalidade, transparência e cortesia.

§ 1º – Os serviços presenciais serão prestados, preferencialmente, mediante agendamento em sítio eletrônico de governo.

§ 2º – Os órgãos e entidades, considerando a natureza e os usuários dos serviços, adotarão, preferencialmente, a prestação de serviços por meio eletrônico.

§ 3º – O atendimento eletrônico equipara-se, para fins administrativos, ao atendimento presencial.

§ 4º – As certidões de fatos de interesse do usuário serão emitidas, preferencialmente, em formato digital, no sítio eletrônico do órgão ou entidade pública competente.

Art. 7º – Para orientar o usuário sobre os serviços públicos prestados, os órgãos e entidades manterão em seus sítios eletrônicos e no portal de serviços do governo estadual, disponível em [www.mg.gov.br](http://www.mg.gov.br), Carta de Serviços ao Usuário em que constará informações atualizadas sobre:

- I – serviços oferecidos;
- II – requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço;
- III – principais etapas para processamento do serviço;
- IV – previsão do prazo máximo para a prestação do serviço;
- V – forma de prestação do serviço;
- VI – locais e formas para o usuário apresentar manifestação sobre a prestação do serviço ou sobre a conduta de agentes públicos.

§ 1º – Na Carta de Serviços ao Usuário constarão os compromissos e padrões de qualidade do atendimento relativos, no mínimo, aos seguintes aspectos:

- I – prioridades de atendimento;
- II – previsão de tempo de espera para atendimento;
- III – mecanismos de comunicação com os usuários;
- IV – procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários;
- V – mecanismos de consulta, por parte dos usuários, acerca do andamento do serviço solicitado e de eventual manifestação.

§ 2º – Os órgãos e entidades do Poder Executivo estadual, sempre que possível, deverão possibilitar o acompanhamento da posição na fila de atendimento em que o usuário se encontra, tanto nos atendimentos presenciais quanto nos eletrônicos.

Art. 8º – O recebimento de manifestações, a solicitação de informações e os demais pronunciamentos dos usuários serão realizados pelos canais de atendimento oferecidos pelo Poder Executivo estadual.

§ 1º – Os canais de atendimento devem ser personalizados às necessidades dos usuários, observadas as diretrizes da política de simplificação de que trata este decreto.

§ 2º – As informações obtidas com base nas manifestações e demais pronunciamentos dos usuários servirão de subsídio para reorientar e ajustar os serviços prestados, em especial quanto ao cumprimento dos compromissos e padrões de qualidade do atendimento previstos na Carta de Serviços ao Usuário.

Art. 9º – Os órgãos e entidades do Poder Executivo estadual deverão avaliar os serviços prestados nos seguintes aspectos:

- I – satisfação do usuário com o serviço prestado;
- II – qualidade do atendimento prestado ao usuário;
- III – cumprimento dos compromissos e prazos definidos para a prestação dos serviços;
- IV – quantidade de manifestações dos usuários;
- V – medidas adotadas pela administração pública para melhoria e aperfeiçoamento da prestação do serviço.

§ 1º – Para fins do disposto no *caput*, os órgãos e entidades oferecerão ferramentas para os usuários avaliarem os serviços públicos prestados presencialmente ou

eletronicamente, bem como sugerirem melhorias para a simplificação e a inovação da prestação do serviço público.

§ 2º – Os resultados das avaliações e as sugestões de melhoria apresentadas pelos usuários deverão ser submetidos periodicamente ao dirigente máximo do órgão ou entidade responsável pela prestação do serviço público para reorientar e ajustar os serviços prestados.

§ 3º – Os comitês gestor e executivo da política de simplificação administrativa, de que trata o art. 4º, promoverão a consolidação e análise dos resultados das avaliações e das sugestões de melhoria apresentadas pelos usuários, em especial quanto ao cumprimento dos compromissos e padrões de qualidade do atendimento previstos na Carta de Serviços ao Usuário.

§ 4º – Os órgãos e entidades do Poder Executivo estadual juntamente com os comitês gestor e executivo da política de simplificação administrativa, de que trata o art. 4º, priorizarão e implementarão as sugestões de melhoria apresentadas pelos usuários, na forma que dispuser o regulamento.

§ 5º – Os resultados das avaliações de que trata este artigo serão publicados no sítio eletrônico do órgão ou entidade responsável pela prestação dos serviços, nos termos do § 2º do art. 23 da Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

Art. 10 – O Poder Executivo estadual oferecerá canal permanente para receber dos agentes públicos sugestões para a simplificação dos serviços públicos e do atendimento prestado aos usuários dos serviços públicos.

Parágrafo único – A forma de tratamento, priorização e implementação das sugestões de simplificação dos agentes públicos será estabelecida em regulamento.

Art. 11 – Para garantir o sigilo e a segurança das informações fornecidas pelo usuário, os órgãos e entidades devem adotar e oferecer nos sítios eletrônicos política de privacidade.

§ 1º – Os dados pessoais serão utilizados para fins do atendimento e protegidos nos termos da Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.

§ 2º – Serão requisitadas do usuário as informações estritamente necessárias para a conclusão de seu atendimento.

§ 3º – A alteração de dados cadastrais do usuário ocorrerá, preferencialmente, no sítio eletrônico do órgão ou entidade pública responsável pelo atendimento, garantindo-se a implantação de diretrizes de segurança para acesso aos dados.

§ 4º – As informações fornecidas pelo usuário poderão ser acessadas exclusivamente pelos agentes públicos credenciados por seus órgãos e entidades.

Art. 12 – Os órgãos e entidades que necessitarem de documentos de regularidade de situação do usuário, atestados, certidões ou outros documentos comprobatórios que constem em base de dados oficial do Poder Executivo estadual deverão obtê-los diretamente do respectivo órgão ou entidade e não poderão exigí-los dos usuários dos serviços públicos, salvo disposição de lei em contrário.

Art. 13 – Na hipótese de os documentos de regularidade de situação do usuário, atestados, certidões ou outros documentos comprobatórios que constem em base de dados oficial do Poder Executivo estadual conterem informações sigilosas sobre os usuários dos

serviços públicos, o fornecimento pelo órgão ou pela entidade responsável pela base de dados oficial fica condicionado à autorização expressa do usuário, exceto em situações expressamente previstas em lei.

Art. 14 – Os serviços de protocolo não podem recusar o recebimento de requerimento abrangido nas competências dos órgãos e entidades do Poder Executivo estadual.

§ 1º – Todas as exigências necessárias para o recebimento de requerimento serão feitas de uma só vez ao interessado, justificando-se exigência posterior apenas em caso de dúvida superveniente.

§ 2º – Caso o agente público verifique após a protocolização de requerimento que o órgão ou a entidade do Poder Executivo estadual é incompetente para o exame ou a decisão da matéria, deverá providenciar o envio imediato do requerimento ao órgão ou à entidade competente.

§ 3º – Para complementar informações ou solicitar esclarecimentos, a comunicação entre o órgão ou a entidade do Poder Executivo estadual e o interessado poderá ser feita por qualquer meio, preferencialmente eletrônico.

Art. 15 – Não será exigida prova de fato já comprovado pela apresentação de documento ou informação válida.

Art. 16 – Os órgãos e entidades do Poder Executivo estadual não podem exigir reconhecimento de firmas ou autenticação de documentos apresentados pelos usuários dos serviços públicos, exceto nas hipóteses em que haja exigência específica em lei.

§ 1º – Os usuários dos serviços públicos poderão enviar, por meio das soluções tecnológicas, documentos gerados em formato digital e documentos físicos convertidos para formato digital.

§ 2º – Os documentos convertidos para formato digital pelos usuários dos serviços públicos têm valor de cópia simples.

§ 3º – A apresentação dos originais dos documentos convertidos para formato digital enviados na forma do § 1º será necessária nas hipóteses em que a legislação expressamente o exigir ou na hipótese prevista no § 5º deste artigo.

§ 4º – A autenticação de cópia de documentos poderá ser feita pelo agente público ao qual o documento deva ser apresentado, por meio de comparação da cópia com o documento original.

§ 5º – Caso haja dúvida sobre a autenticidade dos documentos, o agente público responsável pela conferência poderá, mediante despacho fundamentado, conceder prazo de dez dias para que o interessado apresente novamente a documentação para autenticação de cópia, providencie a autenticação do documento ou sobre ele reconheça firma.

§ 6º – Caso seja constatada, a qualquer tempo, a ocorrência de fraude ou falsidade em prova documental, a exigência de apresentação de documentos será considerada não satisfeita e o ato praticado em consequência de sua apresentação será considerado sem efeito.

§ 7º – Nas hipóteses em que seja constatada a ocorrência de fraude ou falsidade na apresentação de documentos pelos usuários, o órgão ou a entidade do Poder Executivo

estadual ao qual o documento foi apresentado deve dar conhecimento à autoridade competente para a adoção das providências administrativas, civis e penais cabíveis.

Art. 17 – O agente público que descumprir o disposto neste decreto estará sujeito às penalidades previstas na legislação.

Parágrafo único – Os usuários dos serviços públicos que tiverem os direitos desrespeitados poderão representar à OGE.

Art. 18 – A OGE, a CGE, a Seplag e os demais órgãos e entidades do Poder Executivo estadual atuarão em conjunto para garantir o cumprimento do disposto neste decreto.

Art. 19 – A Seplag promoverá a articulação com os demais órgãos e entidades do Poder Executivo estadual para a expedição de normas complementares necessárias ao cumprimento do disposto neste decreto.

Art. 20 – Ficam revogados:

I – o Decreto nº 44.774, de 9 de abril de 2008;

II – o Decreto nº 45.743, de 26 de setembro de 2011.

Art. 21 – Este decreto entra em vigor na data de sua publicação, produzindo efeitos a partir de 20 de junho de 2019, relativamente ao disposto no art. 12.

Palácio da Liberdade, em Belo Horizonte, aos 3 de julho de 2018; 230º da Inconfidência Mineira e 197º da Independência do Brasil.

FERNANDO DAMATA PIMENTEL