

Diário Oficial



Estado do
Amapá

Poder
Executivo

Imprensa
Oficial

Seção
01

Ano 2021

• Nº 7.412

Quinta-feira, 06 de Maio de 2021

<https://diofe.portal.ap.gov.br>

Seção 1

Poder Executivo

Antônio Waldez Góes da Silva

Governador

Jaime Domingues Nunes

Vice-Governador

Secretarias Extraordinárias

Secretaria E. em Brasília: Lilia Suely Amoras Collares de Souza
Secretaria E. dos Povos Indígenas: Eclêmilda Macial Silva
Secretaria E. de Pol. para a Juven.: Pedro Lourenço da Costa Neto
Secretaria E. de Políticas para Mulheres: Renata Apóstolo Santana
Secretaria E. de Políticas para os Povos Afrodescendentes: Joel Nascimento Borges

Órgãos Estratégicos de Execução

Gabinete do Governador: Marcelo Ignácio da Roza
Gabinete de Segurança Institucional: Cel. QOPMC Cláudio Braga Barbosa
Controladoria Geral: Joel Nogueira Rodrigues
Procuradoria Geral: Narsen de Sá Galeno
Polícia Militar: Cel. QOPMC José Paulo Matias dos Santos
Polícia Civil: Antonio Uberlândio Azevedo Gomes
Corpo de Bombeiros: Cel. BM. Wagner Coelho Pereira
Polícia Técnico-Científica: Salatiel Guimarães

Seção 2

Secretarias de Estado

Administração: Suelem Amoras Távora Furtado
Desenvolvimento Rural: Janer Gazel Yared
Cultura: Evandro Costa Milhomen
Comunicação: Gilberto Ubaiara Rodrigues
Ciência e Tecnologia: Rafael Pontes Lima
Desporto e Lazer: José Rudney Cunha Nunes
Educação: Maria Goreth da Silva e Sousa
Fazenda: Josenildo Santos Abrantes
Infraestrutura: Alcir Figueira Matos
Meio Ambiente: Josiane Andréia Soares Ferreira - Interina
Planejamento: Eduardo Corrêa Tavares
Desenvolvimento das Cidades: Antônio Pinheiro Teles Júnior
Saúde: Juan Mendes da Silva
Segurança: CEL PM RR José Carlos Corrêa de Souza
Transporte: Benedito Arisvaldo Souza Conceição
Trabalho e Empreendedorismo: Karla Marcella Fernandes Chesca
Turismo: Rosa Janaina de Lacerda Marcelino Abdon
Mobilização Social: Alba Nize Colares Caldas

Autarquias Estaduais e Órgãos Vinculados

Agência Amapá: Tânia Maria do Socorro Barroso Miranda Sousa
SIAC-Super Fácil: Luzia Brito Grunho
EAP: Jorielson Brito Nascimento
IAPEN: Lucivaldo Monteiro da Costa
DETRAN: Inácio Monteiro Maciel
DIAGRO: Alvaro Renato Cavalcante da Silva
HEMOAP: Ruimarisa Pena Martins
IEPA: Jorge Elson Silva de Souza
IPEM: Neiva Lucia da Costa Nunes
JUCAP: Helder José Amaral Barbosa Santana
PROCON: Eliton Chaves Franco
PRODAP: José Lutiano Costa da Silva
RDM: Roberto Coelho do Nascimento
RURAP: Hugo Tibiriçá Paranhos Cunha
UEAP: Kátia Paulino do Santos
ARSAP: Gabriela Taís Bristo da Silva
CREAP: Amaury Barros Silva
Amapá Terras: Julhiano Cesar Avelar
SVS: Dorinaldo Barbosa Malafaia

Serviço Social Autonomo

AMPREV: Rubens Belnimeque de Souza

Fundações Estaduais

FAPEAP: Mary de Fátima Guedes dos Santos
FCRIA: Andreza Melo de Lima

Sociedades de Economia Mista

AFAP: Francisco de Assis Souza Costa
CAESA: Valdinei Santana Amanajás
CEA: Marcos do Nascimento Pereira

Seção 3

Prefeituras, Órgãos Municipais e Particulares

MP: Ivana Lúcia Franco Cei
ALAP: Kaká Barbosa
TJAP: Rommel Araújo de Oliveira
DPE-AP: Diogo Brito Grunho
TCE: Michel Houat Harb.

inseridas no Sistema;

f) Observar as orientações da Coordenação de Ouvidoria da Controladoria-Geral do Estado do Amapá quanto aos procedimentos referentes à utilização do Sistema;

g) Informar à Coordenação de Ouvidoria da Controladoria-Geral do Estado do Amapá acerca de qualquer incidente referente ao uso do Sistema Ouv Amapá;

h) Prestar informações à Coordenação de Ouvidoria da Controladoria-Geral do Estado do Amapá a respeito dos seus dirigentes, ouvidores e outros agentes públicos responsáveis pelas atividades de ouvidoria no ente, bem como atualizar tais informações, quando necessário;

i) integrar, quando necessário, o Sistema Ouv Amapá aos softwares que utiliza;

j) zelar pelo uso adequado do Sistema Ouv Amapá, comprometendo-se a utilizar os dados que lhe forem disponibilizados somente nas atividades que, em virtude de lei, lhe compete exercer;

k) apurar o fato, no caso de uso indevido do Sistema Ouv Amapá, com vistas a eventual responsabilização administrativa e criminal.

II - Incumbe à Controladoria-Geral do Estado do Amapá:

a) Disponibilizar, gerir, atualizar e manter o Sistema Ouv Amapá;

b) Cadastrar, no que couber, os administradores locais designados pelos órgãos e entidades aderentes por meio da Coordenação de Ouvidoria da Controladoria-Geral do Estado do Amapá;

c) Prestar suporte aos usuários do Sistema Ouv Amapá;

d) Produzir, atualizar e manter disponíveis os manuais de uso do Sistema Ouv Amapá;

e) Fornecer aos órgãos e entidades aderentes banners digitais com identidade visual do Sistema para inclusão nas suas páginas institucionais, bem como respectivas urls de direcionamento ao Sistema;

f) Adotar salvaguardas para a garantia da segurança, integridade e atualidade da base de dados do Ouv Amapá;

g) Manter sessão de busca com acesso a todas as ouvidorias usuárias do Sistema Ouv Amapá;

h) Adotar as ações necessárias para a realização dos seminários, cursos e treinamentos; e

i) Realizar as ações necessárias à promoção de atividades de formação para as ouvidorias.

CLÁUSULA SEGUNDA - DA INEXISTÊNCIA DE DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA ESPECÍFICA

O presente Termo de Adesão, celebrado a título gratuito, não acarretará a transferência ou a disponibilização de recursos financeiros entre os partícipes.

CLÁUSULA TERCEIRA - DOS RECURSOS HUMANOS

Os recursos humanos utilizados por qualquer dos partícipes nas atividades inerentes ao presente Termo de Adesão não sofrerão alterações na sua vinculação funcional com as instituições de origem, às quais cabe responsabilizar-se por todos os encargos de natureza trabalhista, previdenciária, fiscal e securitária decorrentes.

CLÁUSULA QUARTA - DO ADMINISTRADOR LOCAL

O órgão ou entidade aderente indica o(a) servidor(a) _____, lotado(a) na _____ para exercer as atribuições de Administrador Local do Sistema Ouv Amapá, nos termos do art. 23, inciso IV, deste Decreto.

CPF:

Telefone:

E-mail:

Observação: Anexar a portaria de nomeação

CLÁUSULA QUINTA - DA VIGÊNCIA

Este Termo de Adesão terá prazo de vigência indeterminado.

CLÁUSULA SEXTA - DA ALTERAÇÃO

O disposto neste Termo de Adesão poderá ser alterado, exceto quanto ao seu objeto, de comum acordo entre os partícipes, mediante Termo Aditivo devidamente justificado.

CLÁUSULA SÉTIMA - DA EXTINÇÃO DO TERMO DE ADESÃO

O presente Termo de Adesão poderá ser denunciado a qualquer tempo, sem ônus para os partícipes, mediante aviso com antecedência mínima de 30 (trinta) dias, ou, de imediato, na hipótese de descumprimento de qualquer das suas cláusulas e resilição por mútuo acordo ou pela superveniência de norma legal ou administrativa que o torne inexecutável.

Gestor/Dirigente do órgão

Administrador Local

HASH: 2021-0506-0005-6613

DECRETO Nº 1564 DE 06 DE MAIO DE 2021

Regulamenta dispositivos da Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos e institui a Carta de Serviços ao Usuário.

O GOVERNADOR DO ESTADO DO AMAPÁ, usando das atribuições que lhe são conferidas pelo art. 119, inciso XXV, e tendo em vista o contido no Protocolo nº 0013.0289.0655.0006/2020-GAB/CGE,

DECRETA:

CAPÍTULO I DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º Este Decreto estabelece normas básicas para a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos prestados direta ou indiretamente pela administração pública estadual e institui a Carta de Serviços ao Usuário.

§ 1º O disposto neste Decreto aplica-se à Administração pública direta e indireta do Estado do Amapá, nos termos da Constituição Estadual.

§ 2º A aplicação deste Decreto não afasta a necessidade de cumprimento do disposto em normas regulamentadoras específicas, quando se tratar de serviço ou atividade sujeitos à regulação ou supervisão.

§ 3º Aplica-se subsidiariamente o disposto neste Decreto aos serviços públicos prestados por particular.

Art. 2º Os serviços públicos e o atendimento ao usuário serão realizados de forma adequada, observados os princípios da regularidade, continuidade, efetividade, segurança, atualidade, generalidade, transparência e cortesia.

CAPÍTULO II **DOS DIREITOS BÁSICOS E DEVERES DOS** **USUÁRIOS**

Art. 3º O usuário de serviço público tem direito à adequada prestação dos serviços, devendo os agentes públicos e prestadores de serviços públicos observarem as seguintes diretrizes:

I - urbanidade, respeito, acessibilidade e cortesia no atendimento aos usuários;

II - presunção de boa-fé do usuário;

III - atendimento por ordem de chegada, ressalvados casos de urgência e aqueles em que houver possibilidade de agendamento, asseguradas as prioridades legais às pessoas com deficiência, aos idosos, às gestantes, às lactantes e às pessoas acompanhadas por crianças de colo;

IV - adequação entre meios e fins, vedada a imposição de exigências, obrigações, restrições e sanções não previstas na legislação;

V - igualdade no tratamento aos usuários, vedado qualquer tipo de discriminação;

VI - cumprimento de prazos e normas procedimentais;

VII - definição, publicidade e observância de horários e normas compatíveis com o bom atendimento ao usuário;

VIII - adoção de medidas visando a proteção à saúde e à segurança dos usuários;

IX - autenticação de documentos pelo próprio agente público, à vista dos originais apresentados pelo usuário, vedada a exigência de reconhecimento de firma, salvo em caso de dúvida de autenticidade;

X - manutenção de instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento;

XI - eliminação de formalidades e de exigências cujo custo econômico ou social seja superior ao risco envolvido;

XII - observância dos códigos de ética ou de conduta aplicáveis às várias categorias de agentes públicos;

XIII - aplicação de soluções tecnológicas que visem a simplificar processos e procedimentos de atendimento ao usuário e a propiciar melhores condições para o compartilhamento das informações;

XIV - utilização de linguagem simples e compreensível, evitando o uso de siglas, jargões e estrangeirismos; e

XV - vedação da exigência de nova prova sobre fato já comprovado em documentação válida apresentada.

Art. 4º São direitos básicos do usuário:

I - participação no acompanhamento da prestação e na avaliação dos serviços;

II - obtenção e utilização dos serviços com liberdade de escolha entre os meios oferecidos e sem discriminação;

III - acesso e obtenção de informações relativas à sua pessoa constantes de registros ou bancos de dados, observado o disposto no inciso X, do caput, do art. 5º, da Constituição Federal e na Lei nº 2.149, de 14 de março de 2017;

IV - proteção de suas informações pessoais, nos termos da Lei nº 2.149, de 14 de março de 2017;

V - atuação integrada e sistêmica na expedição de atestados, certidões e documentos comprobatórios de regularidade; e

VI - obtenção de informações precisas e de fácil acesso nos locais de prestação do serviço, assim como sua disponibilização na internet, especialmente sobre:

a) horário de funcionamento das unidades administrativas;

b) serviços prestados pelo órgão ou entidade, sua localização exata e a indicação do setor responsável pelo atendimento ao público;

c) acesso ao agente público ou ao órgão encarregado de receber manifestações;

d) situação da tramitação dos processos administrativos em que figure como interessado; e

e) valor das taxas e tarifas cobradas pela prestação dos serviços, contendo informações para a compreensão exata da extensão do serviço prestado.

Art. 5º São deveres do usuário:

I - utilizar adequadamente os serviços, procedendo com urbanidade e boa-fé;

II - prestar as informações pertinentes ao serviço prestado quando solicitadas;

III - colaborar para a adequada prestação do serviço; e

IV - preservar as condições dos bens públicos por meio dos quais lhe são prestados os serviços de que trata este Decreto.

CAPÍTULO III **DA CARTA DE SERVIÇO AO USUÁRIO**

Art. 6º Os órgãos e entidades abrangidos por este Decreto deverão elaborar e divulgar Carta de Serviços ao Usuário,

no âmbito de sua esfera de competência.

§ 1º A Carta de Serviços ao Usuário tem por objetivo informar o usuário sobre os serviços prestados pelo órgão ou entidade do Poder Executivo Estadual, as formas de acesso a esses serviços e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público.

§ 2º Na Carta de Serviços ao Usuário, deverão constar informações claras e precisas em relação a cada um dos serviços prestados, especialmente as relativas a:

- 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; e
- VI - locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço.

§ 3º Além das informações descritas no § 2º, a Carta de Serviços ao Usuário deverá detalhar 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 - o prazo para a realização dos serviços;
- IV - mecanismos de comunicação com os usuários;
- V - procedimentos para receber, atender, gerir e responder as manifestações dos usuários;
- VI - as etapas, presentes e futuras, esperadas para a realização dos serviços, incluídas as estimativas de prazos;
- VII - os mecanismos para a consulta pelos usuários acerca das etapas, cumpridas e pendentes, para a realização do serviço solicitado;
- VIII - o tratamento a ser dispensado aos usuários quando do atendimento;
- IX - os elementos básicos para o sistema de sinalização visual das unidades de atendimento;
- X - as condições mínimas a serem observadas pelas unidades de atendimento, em especial no que se refere à acessibilidade, à limpeza e ao conforto;
- XI - os procedimentos para atendimento quando o sistema informatizado se encontrar indisponível; e
- XII - outras informações julgadas de interesse dos usuários.

Art. 7º A Carta de Serviços ao Usuário, a forma de acesso e as orientações de uso deverão ser objeto de permanente divulgação aos usuários dos serviços públicos, e mantidos visíveis e acessíveis ao público:

- I - nos locais de atendimento, por meio de extração das informações, em formato impresso, a partir do Portal de Serviços do Amapá; e
- II - nos portais institucionais e de prestação de serviços na internet, a partir de link de acesso ao Portal de Serviços

do Amapá.

Art. 8º Fica vedado aos órgãos e às entidades da administração pública estadual solicitar ao usuário do serviço público requisitos, documentos, informações e procedimentos cuja exigibilidade não esteja informada no Portal de Serviços do Amapá.

§ 1º A disponibilização de informações sobre serviços públicos nos portais institucionais próprios dos órgãos e das entidades da administração pública estadual não dispensa a obrigatoriedade da divulgação no Portal de Serviços do Amapá.

§ 2º A criação ou a alteração do rol de requisitos, documentos, informações e procedimentos do serviço público deverá ser precedida de publicação no Portal de Serviços do Amapá.

§ 3º A edição e a alteração das normas relativas ao atendimento dos usuários dos serviços públicos observarão os princípios da eficiência e da economicidade e considerarão os efeitos práticos tanto para a administração pública estadual quanto para os usuários.

§ 4º A Controladoria-Geral do Estado editará as normas complementares necessárias à operacionalização da Carta de Serviços ao Usuário.

CAPÍTULO IV **DAS MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS DE** **SERVIÇOS PÚBLICOS**

Art. 9º Para garantir seus direitos, o usuário poderá apresentar manifestações perante a administração pública acerca da prestação de serviços públicos.

Art. 10. A manifestação será dirigida à ouvidoria do órgão ou entidade responsável e conterá a identificação do requerente.

§ 1º A identificação do requerente não conterá exigências que inviabilizem sua manifestação.

§ 2º São vedadas quaisquer exigências relativas aos motivos determinantes da apresentação de manifestações perante a ouvidoria.

§ 3º A manifestação será feita, preferencialmente, por meio eletrônico, ou correspondência convencional, ou verbalmente, hipótese em que deverá ser reduzida a termo.

§ 4º No caso de manifestação por meio eletrônico, prevista no § 3º, respeitada a legislação específica de sigilo e proteção de dados, poderá a administração pública ou sua ouvidoria requerer meio de certificação da identidade do usuário.

§ 5º Os órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual deverão deixar à disposição do usuário formulários simplificados e de fácil compreensão para a apresentação do requerimento previsto no caput, facultada ao usuário sua utilização.

§ 6º A identificação do requerente é informação pessoal protegida com restrição de acesso nos termos da Lei nº

2.149, de 14 de março de 2017.

Art. 11. Em nenhuma hipótese, será recusado o recebimento de manifestações formuladas nos termos deste Decreto, sob pena de responsabilidade do agente público.

Art. 12. Os procedimentos administrativos relativos à análise das manifestações observarão os princípios da eficiência e da celeridade, visando a sua efetiva resolução.

Parágrafo único. A efetiva resolução das manifestações dos usuários compreende:

- I - recepção da manifestação no canal de atendimento adequado;
- II - emissão de comprovante de recebimento da manifestação;
- III - análise e obtenção de informações, quando necessário;
- IV - decisão administrativa final; e
- V - ciência ao usuário.

CAPÍTULO V DAS OUVIDORIAS

Art. 13. As ouvidorias terão como atribuições precípuas, sem prejuízo de outras estabelecidas em regulamento específico:

- I - promover a participação do usuário na administração pública, em cooperação com outras entidades de defesa do usuário;
- II - acompanhar a prestação dos serviços, visando a garantir a sua efetividade;
- III - propor aperfeiçoamentos na prestação dos serviços;
- IV - auxiliar na prevenção e correção dos atos e procedimentos incompatíveis com os princípios estabelecidos neste Decreto;
- V - propor a adoção de medidas para a defesa dos direitos do usuário, em observância às determinações deste Decreto;
- VI - receber, analisar e encaminhar às autoridades competentes as manifestações, acompanhando o tratamento e a efetiva conclusão das manifestações de usuário perante órgão ou entidade a que se vincula; e
- VII - promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e o órgão ou a entidade pública, sem prejuízo de outros órgãos competentes.

Art. 14. Com vistas à realização de seus objetivos, as ouvidorias deverão:

- I - receber, analisar e responder, por meio de mecanismos proativos e reativos, as manifestações encaminhadas por usuários de serviços públicos; e
- II - elaborar, anualmente, relatório de gestão, que deverá consolidar as informações mencionadas no inciso I, e, com base nelas, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos.

Art. 15. O relatório de gestão de que trata o inciso II, do caput do art. 14, deverá indicar, ao menos:

- I - o número de manifestações recebidas no ano anterior;
- II - os motivos das manifestações;
- III - a análise dos pontos recorrentes; e
- IV - as providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas.

§ 1º O relatório de gestão será:

- I - encaminhado à autoridade máxima do órgão a que pertence a unidade de ouvidoria; e
- II - disponibilizado integralmente na internet.

2º A ouvidoria encaminhará a decisão administrativa final ao usuário, observado o prazo de trinta dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.

CAPÍTULO VI DO CONSELHO DE USUÁRIOS DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

Art. 16. Fica instituído o Conselho de Usuários dos Serviços Públicos, instância colegiado de natureza consultiva, com composição paritária, vinculado à Controladoria-Geral do Estado.

Art. 17. Sem prejuízo de outras formas previstas na legislação, a participação dos usuários no acompanhamento da prestação e na avaliação dos serviços públicos será feita por meio do Conselho de Usuários dos Serviços Públicos.

Parágrafo único. Ao Conselho de Usuários dos Serviços Públicos compete:

- I - acompanhar a prestação dos serviços;
- II - participar da avaliação dos serviços;
- III - propor melhoria na prestação dos serviços;
- IV - contribuir na definição de diretrizes para o adequado atendimento ao usuário; e
- V - acompanhar e avaliar a atuação do Ouvidor;

Art. 18. O Conselho de Usuários dos Serviços Públicos será composto por 16 (dezesesseis) membros, titulares e respectivos suplentes, representantes dos seguintes órgãos e instituições:

I - 8 (oito) membros representantes, e seus respectivos suplentes, das seguintes instituições do Poder Executivo Estadual:

- a. um representante da Controladoria-Geral do Estado do Amapá - CGE;
- b. um representante da Secretaria de Estado da Saúde - SESA;
- c. um representante da Secretaria de Estado da Educação - SEED;

- d. um representante da Secretaria de Estado da Justiça e Segurança Pública - SEJUSP;
- e. um representante da Secretaria de Estado da Inclusão e Mobilização Social - SIMS;
- f. um representante da Companhia de Água e Esgoto do Amapá - CAESA;
- g. um representante da Companhia de Eletricidade do Amapá - CEA; e
- h. um representante do Instituto de Defesa do Consumidor do Estado do Amapá - PROCON.

II - 8 (oito) membros, representantes dos Usuários dos Serviços Públicos do Estado.

§ 1º A Controladoria-Geral do Estado presidirá o Conselho de Usuários dos Serviços Públicos.

§ 2º A representatividade titular dos órgãos governamentais ficará a cargo do gestor do órgão/instituição do Poder Executivo Estadual, bem como a indicação de seu respectivo suplente.

§ 3º Os membros titulares e suplentes serão designados pelo Chefe do Poder Executivo Estadual.

§ 4º Os representantes dos Usuários dos Serviços Públicos serão selecionados dentre aqueles que se candidatarem mediante chamamento público conduzido pela Controladoria-Geral do Estado.

Art. 19. A Controladoria-Geral do Estado editará as normas complementares necessárias à organização e funcionamento do Conselho de Usuários dos Serviços Públicos.

CAPÍTULO VII

DA AVALIAÇÃO CONTINUADA DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

Art. 20. Os órgãos e entidades abrangidos por este Decreto 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 de usuários; e
- V - medidas adotadas pela administração pública para melhoria e aperfeiçoamento da prestação do serviço.

§ 1º A avaliação será realizada por pesquisa de satisfação feita, no mínimo, a cada um ano, ou por qualquer outro meio que garanta significância estatística aos resultados.

§ 2º O resultado da avaliação deverá ser integralmente publicado no sítio do órgão ou entidade, incluindo o ranking das entidades com maior incidência de reclamação dos usuários na periodicidade a que se refere o § 1º, e servirá de subsídio para reorientar e ajustar os serviços prestados, em especial quanto ao cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento divulgados na Carta de Serviços ao Usuário.

§ 3º Os canais de ouvidoria e as pesquisas de satisfação objetivam assegurar a efetiva participação dos usuários dos serviços públicos na avaliação e identificar lacunas e deficiências na prestação dos serviços.

§ 4º Os órgãos e as entidades do Poder Executivo Estadual deverão dar ampla divulgação aos resultados das pesquisas de satisfação.

Art. 21. A Controladoria-Geral do Estado editará as normas complementares necessárias à avaliação continuada dos serviços.

CAPÍTULO VIII

DA RACIONALIZAÇÃO DE EXIGÊNCIAS E DA TROCA DE INFORMAÇÕES

Art. 22. Salvo disposição legal em contrário, os órgãos e as entidades do Poder Executivo Estadual que necessitarem de documentos comprobatórios da regularidade da situação de usuários dos serviços públicos, de atestados, de certidões ou de outros documentos comprobatórios que constem em base de dados oficiais da Administração pública estadual, deverão obtê-los diretamente do órgão ou da entidade responsável pela base de dados e não poderão exigí-los dos usuários dos serviços públicos.

Art. 23. Na hipótese dos documentos a que se refere o art. 22 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 nas situações previstas em lei.

Parágrafo único. Quando não for possível a obtenção dos documentos a que se refere o art. 22, diretamente do órgão ou da entidade responsável pela base de dados oficial, a comprovação necessária poderá ser feita por meio de declaração escrita e assinada pelo usuário dos serviços públicos, que, na hipótese de declaração falsa, ficará sujeito às sanções administrativas, civis e penais aplicáveis.

Art. 24. No atendimento aos usuários dos serviços públicos, os órgãos e as entidades do Poder Executivo Estadual observarão as seguintes práticas:

- I - gratuidade dos atos necessários ao exercício da cidadania;
- II - padronização de procedimentos referentes à utilização de formulários, guias e outros documentos congêneres; e
- III - vedação de recusa de recebimento de requerimentos pelos serviços de protocolo, 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 as informações e as orientações necessárias para que o interessado possa dar andamento ao requerimento.

§ 2º Após a protocolização de requerimento, caso o

agente público verifique que o órgão ou a entidade do Poder Executivo Estadual é incompetente para o exame ou a decisão da matéria, deverá providenciar a remessa imediata do requerimento ao órgão ou à entidade do Poder Executivo Estadual competente, dando ciência ao interessado.

§ 3º Quando a remessa referida no § 2º, não for possível, o interessado deverá ser comunicado imediatamente do fato para adoção das providências necessárias.

Art. 25. Não será exigida a apresentação de documento ou de informação válida para fazer prova de fato já comprovado.

Art. 26. 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. 27. 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 Executivo Estadual.

Art. 28. A apresentação de documentos por usuários dos serviços públicos poderá ser feita por meio de cópia autenticada, dispensada nova 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 servidor público a quem o documento deva ser apresentado.

§ 2º Constatada, a qualquer tempo, a falsificação de firma ou de cópia de documento público ou particular, o órgão ou a entidade do Poder Executivo Estadual 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.

CAPÍTULO IX **DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS**

Art. 29. A Controladoria-Geral do Estado, por meio de sua Coordenadoria de Ouvidoria poderá expedir normas complementares ao disposto neste Decreto.

Art. 30. A Controladoria-Geral do Estado em conjunto com a Secretaria de Estado do Planejamento editará regulamento relativo ao Portal de Serviços do Amapá.

Art. 31. Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação.

ANTÔNIO WALDEZ GÓES DA SILVA
Governador

HASH: 2021-0506-0005-6618

DECRETO Nº 1565 DE 06 DE MAIO DE 2021

Regulamenta a Lei nº 2.425, de 15 de julho de 2019, dispõe sobre a regularização do Instituto de Terras do Estado do Amapá - Amapá Terras e dá outras providências.

O GOVERNADOR DO ESTADO DO AMAPÁ, usando das atribuições que lhe são conferidas pelo art. 119, incisos VIII e XXV, da Constituição do Estado do Amapá, nos termos do disposto no art. 16, da Lei 2.425, de 15 de julho de 2019, e tendo em vista o teor do Processo nº 0035.0143.1966.0120/ 2020 – PROTO/APTERRAS,

DECRETA:

Art. 1º Fica aprovado o Regimento Interno do Instituto de Terras do Estado do Amapá - Amapá Terras, na forma deste Decreto:

CAPÍTULO I **DA NATUREZA, SEDE E FORO**

Art. 2º O Instituto de Terras do Estado do Amapá - Amapá Terras, entidade autárquica dotada de personalidade jurídica de direito público, vinculada à Secretaria de Estado do Desenvolvimento Rural - SDR, com patrimônio e receitas próprios, autonomia administrativa e financeira, com sede e foro em Macapá, Estado do Amapá.

Parágrafo único. AMAPÁ TERRAS, bem como a expressão Instituto, nos termos desta Lei, se equivale à denominação da Entidade.

CAPÍTULO II **DA FINALIDADE E DA ORGANIZAÇÃO** **ADMINISTRATIVA** **SEÇÃO I** **DA FINALIDADE**

Art. 3º O Instituto de Terras do Estado do Amapá - AMAPÁ TERRAS, tem por finalidade executar a política fundiária do Estado e gestão do espaço territorial, investido de poderes de representação para promover a discriminação, arrecadação e regularização das terras públicas e devolutas do Estado ou aquelas transferidas da União, por força da Lei, ou incorporadas por qualquer meio legal ao Patrimônio Estadual, bem como a normatização de áreas urbanas e rurais, de domínio e posse do Estado e exercer outras atribuições correlatas, na forma deste Regimento Interno.

SEÇÃO II **DA ORGANIZAÇÃO ADMINISTRATIVA**

Art. 4º A Estrutura Organizacional Básica do Instituto de Terras do Estado do Amapá - AMAPÁ TERRAS é a