



GABINETE DO PREFEITO

LEI Nº. 731

DE 12 DE NOVEMBRO DE 2018.

“Dispõe sobre a criação do Centro de Atendimento Mais Cidadão e disciplina o novo padrão de serviços e atendimento a ser operacionalizado no Mais Cidadão.”

O PREFEITO MUNICIPAL DE ALTANEIRA, ESTADO DO CEARÁ, NO USO DE SUAS ATRIBUIÇÕES LEGAIS,

FAÇO SABER QUE A CÂMARA MUNICIPAL APROVOU E EU SANCIONO A SEGUINTE LEI:

Art. 1º. Esta Lei cria o CENTRO DE ATENDIMENTO MAIS CIDADÃO e disciplina o novo padrão de serviços e atendimento a ser operacionalizado na unidade, com a finalidade de garantir a qualidade e a celeridade na prestação dos serviços, assegurando ao cidadão o direito ao exercício da cidadania.

Parágrafo único. O novo padrão de serviços e atendimento de que trata esta Lei deve ser operacionalizado pela Secretaria de Governo.

Art. 2º. Para o cumprimento desta Lei, o órgão referenciado no parágrafo único do art. 1º deve:

I - implementar ações e mecanismos em prol da melhoria dos serviços públicos e do atendimento aos cidadãos, caracterizadores do novo padrão de serviços e atendimento;



GABINETE DO PREFEITO

II - assegurar a expansão da cultura de profissionalização do serviço público;

III - apresentar inovações e mudanças de padrão no atendimento dos serviços públicos, adotando soluções modernas, com vista à otimização de tempo e de recursos;

IV - adotar princípios voltados para a gestão participativa e proativa, a gerência de processos e a satisfação do cliente;

V - empreender ações voltadas ao aprimoramento e à qualidade na prestação dos serviços;

VI - implementar sistemas de avaliação relativos ao nível de satisfação dos clientes;

VII - formalizar acordos de gestão, estabelecendo metas e padrões de qualidade em prol da melhoria da gestão;

VIII – realizar cadastro único do cidadão do município gerando documento de identificação municipal;

Parágrafo Único – Fica instituído o CARTÃO MAIS CIDADÃO para identificação do cidadão do município, podendo ser utilizado para acesso ao serviço público municipal em qualquer unidade de atendimento.

Art. 3º. Para a consecução dos objetivos desta Lei, cabe à Secretaria de Governo:

I - tratar de todos os assuntos concernentes à efetiva implementação de ações e mecanismos em prol da melhoria dos serviços públicos e do atendimento aos cidadãos, caracterizadores do novo padrão de serviços e atendimento;

II - atuar junto aos órgãos municipais, para formalização dos acordos de gestão previstos no inciso VII do art. 2º;

III - elaborar estudos técnicos e específicos, realizar oficinas e eventos de discussão dos temas de importância para a inovação e mudança de padrão dos serviços e atendimento ao cidadão;



GABINETE DO PREFEITO

Art. 4º. No cumprimento desta Lei, o atendimento ao cidadão será prestado com atenção, cortesia e respeito, observando-se rigorosamente a ordem de chegada, salvo no caso dos preferenciais.

§ 1º Todos os servidores devem solicitar aos cidadãos os mesmos procedimentos e requisitos nas situações iguais de atendimento.

§ 2º A ordem de chegada ou de agendamento diz respeito também à sequência das atividades internas despendidas à devida finalização do atendimento efetuado.

§ 3º Nos casos de atendimento a idosos, gestantes, mulheres com crianças de colo e a pessoas portadoras de necessidades especiais temporárias e permanentes, deverá ser obedecida a legislação de atendimento preferencial, observado o seguinte:

I - a identificação dos cidadãos para encaminhamento ao atendimento preferencial deverá ser feita por observação, procurando-se evitar solicitação de documentos de comprovação;

II - adoção da legislação menos restritiva para o cidadão na hipótese de divergência entre aquelas das diferentes esferas.

Art. 5º. É direito do cidadão obter todas as informações necessárias à realização do serviço, tais como:

I - descrição dos procedimentos exigidos para solicitar os serviços (documentos, requisitos, condições, formulários, prazos);

II - descrição de todo o processo de atendimento;

III - identificação dos locais de atendimento;

IV - descrição de dias e horários de funcionamento;

V - informação de prazo preciso em caso de retorno do cidadão, quando necessário, para finalização do atendimento ou para retirada de documentos.

§ 1º No caso de ocorrência que impeça o cumprimento do prazo prometido, a unidade de atendimento



GABINETE DO PREFEITO

buscará mecanismos para avisar, com antecedência, o fato ao cidadão.

§ 2º Para a democratização do acesso a essas informações, a unidade de atendimento deverá utilizar todos os recursos disponíveis de comunicação, de modo que a população otimize tempo e custo para a solicitação dos serviços.

§ 3º Os folhetos de divulgação dos serviços e dos programas devem estar em locais acessíveis e, quando necessário, servidores devem permanecer à disposição para prestar informações adicionais.

Art. 6º. Nas contingências com impacto no atendimento, como paralisações de sistemas, queda de energia, ausência de funcionários, falta de água, ou qualquer ocorrência que impeça o atendimento, ao cidadão será oferecida alternativa solucionadora, de modo a minimizar possíveis prejuízos.

Art. 7º. Os setores e ambientes em que serão realizados os atendimentos serão sinalizados adequadamente, para facilitar a locomoção dos cidadãos, possibilitando-lhes identificar os locais desejados.

Art. 8º. Na etapa do pré-atendimento, se houver necessidade de o cidadão permanecer em espera para a realização do serviço, deve-se:

I - providenciar para que as áreas de espera e de atendimento sejam acolhedoras, favorecendo o bem-estar do cidadão;

II - efetuar, em situações normais ou de contingência, quantas vezes for necessário, o repasse de informações e orientações pertinentes;

III - solicitar ao cidadão que proceda à avaliação da etapa do pré-atendimento (recepção, triagem e espera), assim que chamado efetivamente para o atendimento.



GABINETE DO PREFEITO

Art. 9º. O CENTRO DE ATENDIMENTO MAIS CIDADÃO será coordenado e gerenciado pela Secretaria de Governo do município.

Parágrafo único. Para os efeitos desta Lei, considera-se Padrão de Atendimento MAIS CIDADÃO o conjunto de regras, normas, valores, modelos de ação, organização e padronização desenvolvidos e autorizados pela Secretaria de Governo do município.

Art. 10. São objetivos do MAIS CIDADÃO:

I - modernizar a administração para ampliar o acesso do cidadão às informações e aos serviços públicos;

II - concentrar em um único espaço físico a prestação de diversos serviços públicos e de utilidade pública;

III - prestar atendimento, proporcionando diminuição de tempo e de custo para o cidadão;

IV - propiciar ao cidadão alto padrão de atendimento com qualidade e eficiência;

V - orientar a população e mantê-la informada sobre os procedimentos necessários para o acesso aos serviços disponíveis.

Art. 11. O MAIS CIDADÃO poderá ser redesenhado e redimensionado nos seus critérios, conforme análise de resultados, através de Decreto do Poder Executivo Municipal.

Art. 12. As despesas do CENTRO DE ATENDIMENTO MAIS CIDADÃO correrão por conta do Tesouro Municipal, sendo contemplados através da LOA de cada exercício.

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



GABINETE DO PREFEITO

Paço da Prefeitura Municipal de Altaneira, Estado do Ceará, em 12 de novembro de 2018.

FRANCISCO DARIOMAR RODRIGUES SOARES
Prefeito Municipal