

PROJETO DE LEI Nº 14/2025, DE 18 DE MARÇO DE 2025

*Aprovado na sessão
do dia 18/03/2025 por
unanimidade dos
vereadores presentes.*

Ipu. Ce 18/03/2025.

**DISPÕE SOBRE A CRIAÇÃO DO CENTRO DE
ATENDIMENTO MAIS CIDADÃO IPU E DÁ OUTRAS
PROVIDÊNCIAS.**

A PREFEITA MUNICIPAL DE IPU, MILENA DAMASCENO CARNEIRO, no uso das atribuições legais que lhe são conferidas pela Constituição Federal e Lei Orgânica do Município, submete à apreciação e votação da Câmara Municipal de Vereadores o seguinte projeto de lei:

Art. 1º Esta Lei cria o CENTRO DE ATENDIMENTO MAIS CIDADÃO IPU 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 pelo(a) Coordenador(a) do Mais Cidadão.

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;
- 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 dos munícipes;
- V - empreender ações voltadas ao aprimoramento e à qualidade na prestação dos serviços;
- VI - implementar sistemas de avaliação relativos ao nível de satisfação dos munícipes;
- 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;

IX - criar o CARTÃO MAIS CIDADÃO IPU 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 ao(à) Coordenador(a) do Mais Cidadão Ipu:

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;

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 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.

Art. 9º. O CENTRO DE ATENDIMENTO MAIS CIDADÃO IPU será coordenado e gerenciado pelo Coordenador, cargo comissionado criado pela presente lei.

Art. 10º. São objetivos do MAIS CIDADÃO IPU:

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

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

Art. 13º. Fica criado o cargo comissionado de COORDENADOR DO MAIS CIDADÃO IPU:

CARGO	SIMBOLOGIA	QUANT.	VENCIMENTO	REPRESENTAÇÃO	TOTAL
COORDENADOR DO MAIS CIDADÃO IPU	DNS 1	1	R\$ 300,00	R\$ 2.700,00	R\$ 3.000,00

Art. 14º. Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

Paço da Prefeitura Municipal de Ipu, em 18 de março de 2025.

**MILENA
DAMASCENO
CARNEIRO:642
74365387**
Milena Damasceno Carneiro
PREFEITA MUNICIPAL DE IPU

Assinado digitalmente por MILENA
DAMASCENO CARNEIRO:64274365387
ND: C=BR, O=ICP-Brasil, OU=AC
SAFEWEB CD, OU=SAFEWEB e-PF A1, OU
=31014048000182, OU=videoconferencia,
OU=(EM BRANCO), CN=MILENA
DAMASCENO CARNEIRO:64274365387
Razão: Eu sou o autor deste documento
Localização:
Data: 2025.03.18 12:06:23-03'00'
Foxit PDF Reader Versão: 12.1.0

Recebido em
18/03/2025
às 12:34h
H. Pereira