



**Lei Municipal nº 1.329/2021, de 17 de maio de 2021.**

**EMENTA:** 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 ARARIPE – CEARÁ.**

Senhor Cícero Ferreira da Silva, no uso de suas Atribuições Legais, faço saber que a Câmara Municipal aprovou e eu Sanciono e Publico 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 Gestão Administrativa e Financeira.

**Art. 2º.** Para o cumprimento desta Lei, o órgão mencionado no parágrafo único do artigo primeiro 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 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;



**Prefeitura Municipal de Araripe**  
**CNPJ nº 07.539.984/0001-22**  
**Gabinete do Prefeito**



IX - criar 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 Gestão Administrativa e Financeira:

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.



**Prefeitura Municipal de Araripe**  
**CNPJ nº 07.539.984/0001-22**  
**Gabinete do Prefeito**



§ 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 será coordenado e gerenciado pelo Diretor Geral, do Departamento Administrativo de Planejamento, da Secretaria de Gestão Administrativa e Financeira.

**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.



**Prefeitura Municipal de Araripe**  
**CNPJ nº 07.539.984/0001-22**  
**Gabinete do Prefeito**



**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.

Paço da Prefeitura Municipal de Araripe, Estado do Ceará, aos 10 de maio de 2021.

*Cícero Ferreira da Silva*  
**Cícero Ferreira da Silva**  
Prefeito Municipal, de Araripe/CE