



GOVERNO MUNICIPAL DE LAVRAS DA MANGABEIRA - CE

Rua Monsenhor Meceno, 78, Centro, Lavras da Mangabeira - CE
CEP: 63.300-000 | CNPJ: 07.609.621/0001-16

MENSAGEM AO PROJETO DE LEI Nº 005/2022

Senhor Presidente,

Senhores Vereadores,

Ao prazer de cumprimentar Vossa(s) Excelência(s), venho por meio desta, encaminhar o Projeto de Lei que **DISPÕE SOBRE A CRIAÇÃO DA CENTRAL DE ATENDIMENTO MAIS CIDADÃO LAVRAS DA MANGABEIRA E DISCIPLINA O NOVO PADRÃO DE SERVIÇOS E ATENDIMENTO A SER OPERACIONALIZADO E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS.**

O **MAIS CIDADÃO LAVRAS DA MANGABEIRA** será uma ferramenta que integrará diversos serviços ofertados pelo Município de Lavras da Mangabeira/CE em um único espaço, visando agilidade e resolutividade. Tem como objetivo, incentivar o reconhecimento do cidadão como principal foco de atenção da gestão pública, disponibilizando serviços de melhor qualidade, resgatando a legitimidade dos órgãos públicos perante a sociedade e permitindo ao servidor público condições especiais de trabalho.

A atual gestão possui uma visão inovadora, sempre valorizando o cidadão mais humilde, aquele que realmente precisa de reconhecimento e de acolhimento.

A central de atendimento foi idealizado diante das necessidades daquele cidadão humilde, de baixa renda, que sofre para manter sua família e que agora terá um espaço onde será tratado com dignidade, respeito, conforto e com atenção especial do(a)(s) atendentes e de toda equipe envolvida, buscando sempre a resolutividade das demandas recebidas.



GOVERNO MUNICIPAL DE LAVRAS DA MANGABEIRA – CE

Rua Monsenhor Méceno, 78, Centro, Lavras da Mangabeira - CE
CEP: 63.300-000 | CNPJ: 07.609.621/0001-16

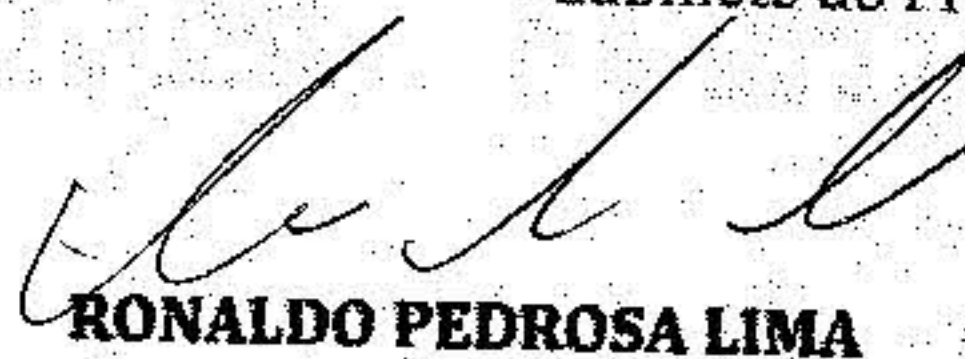
Na certeza que o presente Projeto de Lei receberá acolhida favorável dos Senhores Vereadores, solicito que o mesmo seja votado e aprovado conforme determina o Regimento Interno da Câmara Municipal de Vereadores.

Assim sendo, encaminho para apreciação com **URGÊNCIA URGENTÍSSIMA** o presente projeto de lei, nos termos do regimento.

Sem mais para o momento e certos de contarmos com o apoio dos senhores vereadores na aprovação do referido projeto, reiteramos votos de elevada estima e consideração.

Atenciosamente,

Gabinete do Prefeito, 07 de fevereiro de 2022.



RONALDO PEDROSA LIMA

PREFEITO MUNICIPAL DE LAVRAS DA MANGABEIRA-CE

Exmo. Senhor

CICERO FREIRE LIMA

Presidente do Poder Legislativo Municipal



GOVERNO MUNICIPAL DE LAVRAS DA MANGABEIRA – CE

Rua Monsenhor Meceno, 78, Centro, Lavras da Mangabeira - CE
CEP: 63.300-000 | CNPJ: 07.609.621/0001-16

PROJETO DE LEI Nº 005 DE 07 DE FEVEREIRO DE 2022

DISPÕE SOBRE A CRIAÇÃO DA CENTRAL DE ATENDIMENTO MAIS CIDADÃO LAVRAS DA MANGABEIRA E DISCIPLINA O NOVO PADRÃO DE SERVIÇOS E ATENDIMENTO A SER OPERACIONALIZADO E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS.

RONALDO PEDROSA LIMA, PREFEITO MUNICIPAL DE LAVRAS DA MANGABEIRA, ESTADO DO CEARÁ, no uso de suas atribuições legais que lhe são conferidas pela Constituição Federal e Lei Orgânica do Município, faz saber que a Câmara Municipal aprova e eu sanciono a seguinte lei:

Art. 1º. Esta Lei cria a **CENTRAL DE ATENDIMENTO MAIS CIDADÃO LAVRAS DA MANGABEIRA** 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 Gabinete.

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;



GOVERNO MUNICIPAL DE LAVRAS DA MANGABEIRA – CE

Rua Monsenhor Meceno, 78, Centro, Lavras da Mangabeira - CE
CEP: 63.300-000 | CNPJ.: 07.609.621/0001-16

- 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;
- IX - criar o CARTÃO ÚNICO do município para identificação do cidadão do município, podendo ser utilizado para acesso ao serviço público municipal em qualquer central de atendimento.

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

- 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;



GOVERNO MUNICIPAL DE LAVRAS DA MANGABEIRA – CE

Rua Monsenhor Meceno, 78, Centro, Lavras da Mangabeira - CE
CEP: 63.300-000 | CNPJ: 07.609.621/0001-16

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;



GOVERNO MUNICIPAL DE LAVRAS DA MANGABEIRA – CE

Rua Monsenhor Meceno, 78, Centro, Lavras da Mangabeira - CE
CEP: 63.300-000 | CNPJ: 07.609.621/0001-16

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

§ 2º. Para a democratização do acesso a essas informações, a central 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:



GOVERNO MUNICIPAL DE LAVRAS DA MANGABEIRA – CE

Rua Monsenhor Meceno, 78, Centro, Lavras da Mangabeira - CE
CEP: 63.300-000 | CNPJ: 07.609.621/0001-16

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. A CENTRAL DE ATENDIMENTO MAIS CIDADÃO LAVRAS DA MANGABEIRA será coordenado e gerenciado pela Secretaria de Gabinete.

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

Art. 10º. São objetivos da CENTRAL DE ATENDIMENTO:

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.



GOVERNO MUNICIPAL DE LAVRAS DA MANGABEIRA – CE

Rua Monsenhor Meceno, 78, Centro, Lavras da Mangabeira - CE
CEP: 63.300-000 | CNPJ.: 07.609.621/0001-16

Art. 11º. A CENTRAL poderá ser redesenhado e redimensionado nos seus critérios, conforme análise de resultados, através de Decreto do Poder Executivo Municipal.

Art. 12º. As despesas da **CENTRAL DE ATENDIMENTO MAIS CIDADÃO LAVRAS DA MANGABEIRA** correrão por conta do Tesouro Municipal, sendo contemplados através da LOA de cada exercício.

REGISTRE-SE - PUBLIQUE-SE - CUMPRA-SE.

PAÇO DO GOVERNO MUNICIPAL DE LAVRAS DA MANGABEIRA, ESTADO DO CEARÁ, AOS SETE DIAS DO MÊS DE FEVEREIRO DE DOIS MIL E VINTE E DOIS.

**RONALDO PEDROSA LIMA
PREFEITO MUNICIPAL DE LAVRAS DA MANGABEIRA/CE**