



## PREFEITURA MUNICIPAL DE JIJOCA DE JERICOACOARA

**MENSAGEM EM REF. PROJETO DE LEI Nº004/2018, DE 22 DE JANEIRO DE 2018.**

**EXCELENTÍSSIMO SENHOR PRESIDENTE DA CÂMARA MUNICIPAL,  
EXCELENTÍSSIMOS SENHORES VEREADORES,**

Encaminhamos para apreciação, dos nobres vereadores do Município de Jijoca de Jericoacoara-CE, o presente projeto de lei que versa sobre a criação do Centro de Atendimento Mais Cidadão Jijoca, disciplina novo padrão de serviços e atendimento a ser operacionalizado e dá outras providencias.

O MAIS CIDADÃO JIJOCA será uma ferramenta que integrará diversos serviços ofertados pela Prefeitura Municipal de Jijoca de Jericoacoara em um único espaço, visando agilidade e resolutividade. Tem como objetivo, incentivar o reconhecimento do cidadão como o 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, de acolhimento, destacando-se não só no Ceará mais no Brasil por idealizar programas inovadores e colocá-los em prática.

O centro de atendimento foi idealizando diante das necessidades daquele cidadão humilde, de baixa renda, que sofre para manter sua família, e que agora ele tem um espaço onde será tratado com dignidade, respeito, conforto e com atenção especial das atendentes e toda equipe envolvida buscando sempre a resolutividade das demandas apresentadas.

Certos de que o pleito será recepcionado pelos Nobres Edis, aproveitamos o ensejo para protestar votos de estima e respeito, solicitando, desde logo, que sejam estendidos nossos agradecimentos aos demais Pares dessa Ínclita Casa de Leis.

Atenciosamente,

  
**LINDBERGH MARTINS**  
Prefeito Municipal

CAMARA MUNICIPAL DE JIJOCA DE JERICOACOARA
PROTOCOLO Nº <u>1150/2018</u>
<u>24 / 01 / 2018</u>
<u>Ana Flávia</u>
CHEFE DE SERVIÇO



# PREFEITURA MUNICIPAL DE JIJOCA DE JERICOACOARA

PROJETO DE LEI Nº004/2018,

Jijoca de Jericoacoara, 22 de janeiro de 2018.

**DISPÕE SOBRE A CRIAÇÃO DO CENTRO DE ATENDIMENTO MAIS CIDADÃO JIJOCA, DISCIPLINA NOVO PADRÃO DE SERVIÇOS E ATENDIMENTO A SER OPERACIONALIZADO E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS.**

**O PREFEITO MUNICIPAL DE JIJOCA DE JERICOACOARA, ESTADO DO CEARA**, no uso de suas atribuições legais, conferidas pela Lei Orgânica do Município, faz saber a todos, que a Câmara Municipal aprovou e eu sanciono a seguinte Lei:

Art. 1º Esta Lei cria o **CENTRO DE ATENDIMENTO MAIS CIDADÃO JIJOCA** 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 Gabinete do Prefeito.

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;



## PREFEITURA MUNICIPAL DE JIJOCA DE JERICOACOARA

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

IX - criar o **CARTÃO MAIS CIDADÃO JIJOCA** 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 Gabinete do Prefeito:

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.



## PREFEITURA MUNICIPAL DE JIJOCA DE JERICOACOARA

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;



## PREFEITURA MUNICIPAL DE JIJOCA DE JERICOACOARA

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 JIJOCA será coordenado e gerenciado pelo Gabinete do Prefeito.

Parágrafo único. Para os efeitos desta Lei, considera-se Padrão de Atendimento MAIS CIDADÃO JIJOCA o conjunto de regras, normas, valores, modelos de ação, organização e padronização desenvolvidos e autorizados pelo Gabinete do Prefeito.

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

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 JIJOCA 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 JIJOCA correrão por conta do Tesouro Municipal, sendo contemplados através da LOA de cada exercício, suplementadas se necessário.

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

PAÇO DA PREFEITURA MUNICIPAL DE JIJOCA DE JERICOACOARA, aos 22 dias do mês de janeiro de 2018.

  
**LINDBERGH MARTINS**  
Prefeito Municipal