

**LEI Nº 3.252, DE 13 DE NOVEMBRO DE 2017.**

**“Institui o Programa Integrado de Atendimento ao Cidadão – TUDO AQUI e contém outras providências”.**

**Gilmar Alves da Silva**, Prefeito de Quirinópolis, Estado de Goiás, no uso de suas atribuições legais, faz saber que a Câmara Municipal aprova e ele sanciona a seguinte Lei.

**CAPÍTULO I  
DAS DISPOSIÇÕES GERAIS**

**Art. 1º** Fica instituído o Programa Integrado de Atendimento ao Cidadão - **TUDO AQUI**, destinado a padronizar a sistemática de atendimento da Administração Municipal, visando a assegurar o exercício da cidadania por meio do acesso a serviços prestados com qualidade, celeridade, eficácia e eficiência, nos termos desta Lei.

**Art. 2º** O Programa Integrado de Atendimento ao Cidadão – TUDO AQUI será operacionalizado na Central de Atendimento ao Cidadão – TUDO AQUI.

**Art. 3º** Caberá à Secretaria Municipal de Administração a implantação, instalação, operação, coordenação e o gerenciamento da Central de Atendimento ao Cidadão – TUDO AQUI, bem como a administração dos recursos alocados e necessários ao cumprimento dos objetivos do Programa.

**Art. 4º** A Central de Atendimento ao Cidadão – TUDO AQUI funcionará em regime de condomínio, reunindo em um único local a prestação de serviços a cargo de diversos órgãos públicos, denominados Condôminos, para efeito desta Lei.

**Art. 5º** Os serviços municipais disponibilizados ao cidadão pelo Programa Integrado de Atendimento ao Cidadão – TUDO AQUI serão os prestados pelos órgãos/entidades da Administração Direta e Indireta do Município de Quirinópolis.

**§1º** Além dos serviços de natureza municipal poderão ser ofertados, mediante convênio ou instrumento congênere, outros serviços públicos das esferas Estadual e Federal, prestados por órgãos/entidades da administração direta ou indireta, empresas públicas e das sociedades de economia mista, das concessionárias e permissionárias de serviços públicos e das prestadoras de serviços de utilidade pública.

**§2º** O TUDO AQUI poderá também assumir, parcial ou totalmente, serviços delegáveis de órgãos públicos de outras esferas, prestados aos cidadãos, conforme o que for estabelecido em convênio ou instrumento congênere.

**CAPÍTULO II  
DOS OBJETIVOS**

**Art. 6º** São objetivos do Programa Integrado de Atendimento ao Cidadão – TUDO AQUI:

I - Concentrar em um único espaço físico a prestação de diversos serviços públicos e de utilidade pública, com a infraestrutura necessária para garantir conforto e comodidade ao cidadão na apresentação de suas demandas;

II - Propiciar ao cidadão alto padrão de atendimento, com qualidade, celeridade, eficácia e eficiência, proporcionando diminuição de tempo e de custo;

III - Padronizar procedimentos, bem como os ambientes e apresentação dos colaboradores para o atendimento;

IV - Adotar instrumentos para avaliação do atendimento pelo cidadão, viabilizando a transparência e o controle social e institucional;

V - Qualificar os colaboradores na busca contínua de capacitação e atualização.

### **CAPÍTULO III DA POLÍTICA DE ATENDIMENTO**

**Art. 7º** A Central de Atendimento ao Cidadão – TUDO AQUI terá horários de funcionamento e atendimento ao público na forma disposta em Regulamento próprio.

**Art. 8º** O atendimento ao cidadão na Central de Atendimento ao Cidadão – TUDO AQUI será prestado com atenção, cortesia e respeito, observando-se a ordem de chegada, salvo nos casos dos preferenciais legalmente previstos e normas de funcionamento estabelecidas em Regulamento.

**Art. 9º** A Central de Atendimento ao Cidadão – TUDO AQUI será sinalizada adequadamente, de modo a facilitar a sua identificação e a orientação ao cidadão até o local de atendimento.

**Art. 10.** O tempo médio de atendimento e de espera para realização do serviço deve ter indicadores com parâmetros definidos para os níveis ideais, de alerta e crítico.

### **CAPÍTULO IV DA ESTRUTURA**

**Art. 11.** A Central de Atendimento ao Cidadão – TUDO AQUI será subordinada diretamente à Secretaria Municipal de Administração.

**Art. 12.** Cada Central de Atendimento ao Cidadão – TUDO AQUI terá gestão própria e contará com as seguintes funções:

I – Coordenador de Atendimento;

II – Supervisor de Atendimento;

III – Apoio Administrativo;

IV – Apoio de Informática;

V – Orientador de Atendimento;

VI – Atendentes;

VII – Serviços Gerais.

§1º. Cada Central de Atendimento ao Cidadão – TUDO AQUI terá 01 (um) Coordenador (CDS-3) de Atendimento e 02 (dois) Supervisores de Atendimento (CDS-04), cujos cargos comissionados ficam criados por esta Lei.

§2º. Os servidores para os demais cargos da estrutura serão alocados pela Secretaria Municipal de Administração dentre os servidores da estrutura administrativa da Prefeitura.

## **CAPÍTULO V DO PESSOAL**

**Art. 13.** Os serviços prestados no âmbito da Central de Atendimento ao Cidadão – TUDO AQUI serão efetivados por servidores e empregados integrantes dos quadros da Administração Municipal e dos demais órgãos e/ou entidades conveniados.

§1º O pessoal em exercício na Central de Atendimento ao Cidadão – TUDO AQUI manterá seu vínculo hierárquico e funcional com o órgão/entidade de origem.

§2º Os servidores e empregados mencionados no *caput* deste artigo serão selecionados e qualificados pelos órgãos e/ou entidades de origem, sob a orientação da Secretaria Municipal de Administração.

**Art. 14.** Os servidores e empregados designados para o desempenho de atividades na Central de Atendimento ao Cidadão - TUDO AQUI, deverá cumprir a carga horária semanal prevista para o programa.

**Art. 15.** A Secretaria Municipal de Administração adotará as providências necessárias à devolução dos servidores e empregados em exercício junto ao TUDO AQUI que não atenderem aos pressupostos de qualidade e eficiência do Programa.

### **Seção Única**

#### **Da Gratificação pelo Desempenho em Atividade no TUDO AQUI – GDTA**

**Art. 16.** Fica o Chefe do Poder Executivo autorizado a criar, por ato próprio, gratificação de remuneração variável, a título de Gratificação pelo Desempenho em Atividade no TUDO AQUI – GDTA, com fundamento em metas objetivas de desempenho, a ser atribuída aos servidores e empregados públicos lotados na Central de Atendimento ao Cidadão - TUDO AQUI, conforme função desempenhada, observada o seguinte:

I - será atribuída a cada servidor por ato do Chefe do Poder Executivo;

II – terá o valor efetivamente devido, fixado por função desempenhada, de acordo com os valores máximos estabelecidos em ato próprio do Poder Executivo, conforme avaliação de desempenho, aferida mensalmente com base em regulamento interno baixado pela Secretaria Municipal de Administração, observados os seguintes critérios:

a) critérios individuais:

1. assiduidade;

2. pontualidade;

3. índice de satisfação individual;  
4. desempenho pessoal (de acordo com as regras disciplinares dispostas em regulamento);

b) critérios gerais:

1. índice de satisfação da unidade;
2. índice de satisfação do pré-atendimento (recepção, triagem e espera);
3. tempo médio de atendimento;

III - poderá ser recebida cumulativamente com outra vantagem pecuniária;

IV - não se incorporará ao vencimento para qualquer efeito;

V - será excluída automaticamente no caso de desligamento da Unidade do TUDO AQUI, independente do motivo;

VI - o valor, efetivamente devido, será atribuído mensalmente e poderá ter variação mensal conforme resultado da avaliação de desempenho, observados os critérios individuais e gerais, com base em regulamento baixado pela Secretaria Municipal de Administração;

## **CAPÍTULO VI DAS COMPETÊNCIAS DOS ÓRGÃOS**

**Art. 17.** Compete à Secretaria Municipal de Administração:

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

II - atuar junto aos órgãos/entidades condôminos, para formalização dos convênios ou instrumento congêneres;

III - coordenar, gerenciar, avaliar, acompanhar a implantação, a operacionalização, a administração e o funcionamento da Central de Atendimento ao Cidadão – TUDO AQUI;

IV - celebrar convênios e/ou termos de cooperação com órgãos/entidades da Administração Municipal, Estadual e Federal, os termos da lei;

V – definir em conjunto com os órgãos/entidades os serviços a serem oferecidos na Central de Atendimento ao Cidadão – TUDO AQUI, em consonância com as diretrizes do Programa e as necessidades da população;

VI - propor metodologias, realizar estudos, pesquisas, oficinas e eventos de discussão dos temas de importância para a inovação e mudança de padrão dos serviços de atendimento ao cidadão, assim como novas parcerias, objetivando a contínua melhoria na prestação de serviços e da qualidade dos produtos/atendimento;

VII - criar mecanismos e instrumentos de monitoramento, avaliação e controle dos procedimentos, visando ao aprimoramento da prestação dos serviços públicos ao cidadão.

**Art. 18.** Compete aos órgãos/entidades condôminos implementar ações e mecanismos em prol da melhoria da qualidade dos serviços públicos e do atendimento aos cidadãos, buscando a otimização de tempo e de recursos na forma estabelecida em Regulamento próprio.

**Parágrafo Único.** Os serviços que estarão disponíveis na Central de Atendimento ao Cidadão – TUDO AQUI serão prestados sob a supervisão e orientação técnica dos órgãos e entidades condôminos.

## **CAPÍTULO VII DAS DISPOSIÇÕES FINAIS**

**Art. 19.** As condições de trabalho, as atribuições das funções, a hierarquia e a disciplina relacionadas ao Programa Integrado de Atendimento ao Cidadão – TUDO AQUI serão estabelecidas por ato da Secretaria Municipal de Administração e do Chefe do Executivo.

**Parágrafo Único.** As normas quanto ao fardamento do pessoal vinculado ao Programa Integrado de Atendimento ao Cidadão – TUDO AQUI, bem como as formas e condições de fornecimento do fardamento serão definidas em Regulamento próprio.

**Art. 20.** A despesa geral da Central de Atendimento ao Cidadão – TUDO AQUI será custeada pela Secretaria Municipal de Administração, que poderá realizar o rateio proporcional entre os condôminos, conforme a área ocupada por cada um, ou outro critério a ser definido em Regulamento próprio.

**Parágrafo Único.** As despesas próprias de cada condômino serão custeadas pelos mesmos.

**Art. 21.** O Chefe do Poder Executivo poderá baixar no que couber, atos complementares para a efetiva implementação do Programa Integrado de Atendimento Municipal – TUDO AQUI.

**Art. 22.** Esta Lei entra em vigor da data de sua publicação, revogando-se as disposições em contrário.

Gabinete do Prefeito Municipal de Quirinópolis, Estado de Goiás, aos 13 dias do mês de Novembro do ano de 2017.

**GILMAR ALVES DA SILVA**  
Prefeito Municipal

**ANTÔNIO MOREIRA BONFIM Cel.PM R/R**  
Secretário de Adm. e Planejamento