

**PREFEITURA MUNICIPAL DE PALMAS**  
**ADVOCACIA GERAL DO MUNICÍPIO**

**Publicada no DOE 1558, 11/11/03, pág. 38907**

**LEI Nº 1240, DE 5 DE NOVEMBRO DE 2003.**

**Institui o Programa de Melhoria de Atendimento ao Cidadão Palmense e dá outras providências.**

**A CÂMARA MUNICIPAL DE PALMAS** aprova e eu, a Prefeita Municipal, sanciono a seguinte Lei:

**Art. 1º** Fica instituído o Programa de Melhoria de Atendimento ao Cidadão Palmense, no âmbito do Município de Palmas, com a finalidade de:

- I - assegurar atendimento de alto padrão de qualidade, eficiência, agilidade e respeito ao cidadão;
- II - facilitar o acesso do cidadão aos serviços públicos;
- III - simplificar as obrigações de natureza burocrática;
- IV - estabelecer uma cultura de excelência no atendimento ao público;
- V - ampliar os canais de comunicação entre o Poder Público e o cidadão;
- VI - fortalecer o exercício da cidadania.

**Art. 2º** Para o alcance de seus objetivos, o Programa deverá observar as seguintes diretrizes:

I - padronização do primeiro atendimento nas unidades de prestação de serviço do Município de Palmas, com ênfase nos procedimentos de recepção, triagem, encaminhamento e acompanhamento;

II - ampliação do modelo de atendimento integrado, propiciando a reunião, em um único local, de representações de órgãos públicos municipais, estaduais e federais, de forma articulada, para a prestação de serviços públicos aos cidadãos, a exemplo do shopping da cidadania em Taquaralto;

III - padronização do atendimento prestado à população, via central telefônica, por meio de número único de acesso gratuito e integração de todas as atuais centrais de atendimento;

IV - padronização do acesso à informação institucional e à prestação de serviços oferecidos aos cidadãos por meio da Internet, com enfoque na otimização do acesso dos cidadãos, redução do tempo e dos custos dos processos e a transparência das ações;

V - revisão e aperfeiçoamento constantes dos processos administrativos e operacionais de forma a assegurar a confiabilidade da informação e a agilidade dos serviços;

VI - sistematização de avaliação da satisfação dos usuários do serviço público, objetivando a coleta de subsídios para a tomada de decisões estratégicas, o aperfeiçoamento da qualidade na prestação de serviços e o fortalecimento da cidadania.

**PREFEITURA MUNICIPAL DE PALMAS**  
**ADVOCACIA GERAL DO MUNICÍPIO**

**Publicada no DOE 1558, 11/11/03, pág. 38907**

**Art. 3º** Para a implantação do Programa deverão ser estabelecidos padrões de qualidade e de excelência a serem aplicados:

- I - no tratamento a ser dispensado aos usuários;
- II - no fluxo do atendimento;
- III - no tempo de espera para o atendimento;
- IV - nos prazos para o cumprimento dos serviços;
- V - nos mecanismo de comunicação com os usuários;
- VI - nos procedimento de atendimento das reclamações;
- VII - na atuação dos servidores envolvidos com o atendimento;
- VIII - no sistema de sinalização visual e de identificação institucional;
- IX - nas instalações físicas.

**Art. 4º** Os servidores e empregados que atuam no atendimento à população deverão ser selecionados, treinados e reciclados permanentemente para o exercício de atividades nas suas respectivas unidades de lotação, nas áreas de orientação ao público, supervisão, gerência e atualização de conhecimento específicos.

**Art. 5º** O Programa ora instituído abrangerá todos os órgãos da Prefeitura Municipal de Palmas que prestam atendimento direto ao público e será implantado de forma progressiva, alcançando prioritariamente as unidades de prestação de serviços essenciais à população.

*Parágrafo único.* Os critérios, as metodologias e os procedimentos a serem utilizados no Programa deverão ser regulamentados por ato específico do Poder Executivo.

**PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE PALMAS**, aos dias do mês de  
de 2003, 15º ano da criação de Palmas.

**NILMAR GAVINO RUIZ**  
Prefeita de Palmas