



MUNICÍPIO DE ITAMBACURI

Estado de Minas Gerais

Poder Executivo

DECRETO MUNICIPAL Nº. 12, de 17 de janeiro de 2017.

Dispõe sobre a Regulamentação da Central de Atendimento ao Cidadão - CAC, no Âmbito do Poder Executivo de Itambacuri.

O Prefeito do Município de Itambacuri, Estado de Minas Gerais, no uso das atribuições que lhe confere o inciso VI do art. 52 da Lei Orgânica Municipal, conjugada com o disposto na Lei Federal nº. 12.527, de 18 de novembro de 2011 e considerando o crescente volume de pedidos de informações públicas.

DECRETA:

Art. 1º. Fica implantado no âmbito da Prefeitura Municipal de Itambacuri a Central de Atendimento ao Cidadão - CAC, com a finalidade de prestar aos usuários o atendimento preliminar na busca de informações, emissão de guias, acesso a processos administrativos e tributários entre outros conforme dispõe este Decreto.

Parágrafo único. A Central de Atendimento ao Cidadão - CAC, funcionará na recepção do Prédio da Prefeitura Municipal, no andar superior, com indicação visual, para facilitar e agilizar o atendimento aos cidadãos.

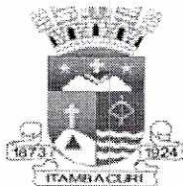
Art. 2º. Os serviços prestados pela Central de Atendimento ao Cidadão - CAC, incluem emissão de guias de impostos, taxas e tarifas diversas; pedido de vistas a documentos públicos, emissão de certidões; análises de situação de empresas para Cadastros em Licitações; protocolo e requerimento de serviços administrativos e tributários; pedidos de cópias de atos legislativos e administrativos e outros atendimentos regulares.

Art. 3º. A Central de Atendimento ao Cidadão - CAC funciona de segunda-feira a sexta-feira, das 08h00m as 11h00m e das 13h00m as 16h00m horas na Praça dos Fundadores, nº. 325 - Centro, Fone: (33) 3511.1826, E-mail: atendimentoaocidadao@itambacuri.mg.gov.br.

Art. 4º. A Central de Atendimento ao Cidadão do Executivo de Itambacuri, será dotada de servidor qualificado e lotado em um espaço público adequado e equipado com aparelhamento necessário e integrado ao banco de dados da Prefeitura.

Parágrafo único. A Central de Atendimento ao Cidadão destina à prestação permanente de serviços de atendimento ao cidadão de forma ágil, eficiente e qualificativa e será coordenada pela Controladoria Geral do Município.

www.itambacuri.mg.gov.br



MUNICÍPIO DE ITAMBACURI

Estado de Minas Gerais

Poder Executivo

Art. 5º. A Central de Atendimento ao Cidadão – CAC, estará subordinada administrativamente a Secretaria Municipal de Administração em conjunto com as unidades administrativas que a compõem.

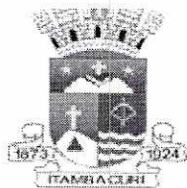
Art. 6º. Os serviços ofertados pela Central de Atendimento ao Cidadão são os seguintes:

- I - emissão de guias de impostos e taxas;
- II - emissão de certidões de débitos;
- III - recebimento de solicitação de serviços públicos diversos, que serão diagnosticados e disponibilizados ao cidadão, mediante informativo a ser elaborado;
- IV - atender solicitação de cópia da legislação municipal;
- V - conceder vista a processos e demais documentos originais nas dependências da Central de Atendimento ao Cidadão;
- VI - orientação ao acesso ao site oficial do Município (www.itambacuri.mg.gov.br) com a finalidade de obter informações disponíveis;
- VII - solicitar reparos ou informar falhas no serviço de iluminação pública;
- VIII - formalizar reclamações para ouvidoria do povo ou propor medidas e ações de interesse público;
- IX - outros serviços que a Administração julgar convenientes.

Parágrafo único. A Central de Atendimentos ao Cidadão não prestará serviços de cadastro de pessoas em programas federais ou estaduais, não fará distribuição de material ou qualquer outra atividade vinculada a Saúde, Educação ou Assistência Social.

Art. 7º. Os serviços prestados pela Central de Atendimento ao Cidadão serão avaliados pelo usuário em sistema ou formulário próprio, levando em consideração o grau de satisfação do usuário com o atendimento, dentro das diretrizes, critérios técnicos e indicadores de desempenho estabelecidos pela Administração Municipal.

§ 1º. A Central de Atendimento ao Cidadão possuirá identificação em local visível com a indicação por meio de letreiros ou placas, informando o telefone de contato, endereço eletrônico do site e e-mail institucional.



MUNICÍPIO DE ITAMBACURI

Estado de Minas Gerais

Poder Executivo

§ 2º. Os servidores lotados na Central de Atendimento ao Cidadão – CAC, serão identificados por crachá mencionando nome, Unidade Administrativa (CAC) e a marca da Administração ou brasão do Município.

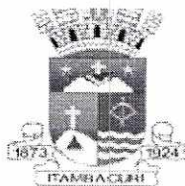
Art. 8º. A Central de Atendimento ao Cidadão consiste na expansão da oferta de serviços públicos dentro de um modelo integrado de atendimento onde a responsabilidade pela implantação, operação e manutenção das unidades se atribuirá à Secretaria de Administração.

§ 1º. A iniciativa tem como principal objetivo proporcionar ganhos e avanços na qualidade e eficiência da prestação de serviços públicos, por intermédio da uniformização dos padrões de atendimento e de uma gestão profissionalizada, livre da burocracia da gestão governamental.

§ 2º. O padrão de atendimento estabelecido pela Central de Atendimento ao Cidadão terá como referência os serviços de atendimento ao consumidor no setor privado, dentre eles:

- I - foco no cidadão, para que as necessidades atuais e futuras dos mesmos sejam atendidas, excedendo, inclusive, às suas expectativas;
- II - liderança, que por ser um processo social complexo, envolvendo múltiplos comportamentos, seja considerada relevante no processo de recrutamento e seleção de pessoal da Administração, disponibilizando Servidores com perfil articulador e difusor de informações, assegurando, assim, a comunicação dentro da unidade e a execução satisfatória dos serviços;
- III - administração eficiente dos bens e recursos sob responsabilidade da Unidade Administrativa, de forma a manter o atendimento sem interrupções;
- IV - envolvimento de pessoas, mediante o comprometimento de todos os integrantes da Administração, visando à promoção de ações de melhoria do atendimento ao Público;
- V - abordagem de processo, para que o resultado desejado seja alcançado de forma mais eficiente;
- VI - melhoria contínua, que deverá ser um objetivo permanente.

§ 3º. Os serviços a serem prestados na Central de Atendimento ao Cidadão poderão ser prestados da seguinte forma:



MUNICÍPIO DE ITAMBACURI

Estado de Minas Gerais

Poder Executivo

- I - através de estações de trabalho de acesso aos sistemas integrados da Administração e ferramentas específicas de atendimento e telefone para receber ligação gratuita do cidadão, padrão 0800;
- II - dispor de scanner, impressora em rede, ou não, e respectivos suprimentos;
- III - se necessário, dispor de dispositivos adicionais de captura de informações biométricas integrados à estação de trabalho;
- IV - quando demandar sistema de chamada por senha, o início do atendimento e a finalização do atendimento será comandada pelo atendente diretamente na estação de trabalho;
- V - quando necessário o serviço de atendimento deverá gerar protocolo para acompanhamento da solicitação por parte do usuário;
- VI - os serviços acessíveis via Web serão informados ao usuário pelo atendente indicando o link específico;
- VII - eventuais inadequações serão resolvidas durante a etapa de implantação.

Art. 9º. A utilização de documentos eletrônicos obtidos por meio da Central de Atendimento ao Cidadão para fins jurídicos serão submetidos a autenticação da Controladoria Geral do Município.


Art. 10. Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação.

Prefeitura Municipal de Itambacuri - MG, 17 de janeiro de 2017.


HENRIQUE LUIZ DA MOTA SCOFIELD
Prefeito

Certidão de Publicação

Certifico para os devidos fins nos termos do art. 75 da Lei Orgânica Municipal, que o presente Decreto foi publicado no quadro de aviso da Prefeitura em 17 de janeiro de 2017.


Jovani Ferreira dos Santos
Secretário Municipal de Administração