



Prefeitura Municipal de Santa Rita do Ituêto

CNPJ: 18.413.187/0001-10

Santa Rita do Ituêto - MG

DECRETO MUNICIPAL Nº. 11, de 20 de junho de 2013.

Dispõe sobre a regulamentação da Central de Atendimento ao Cidadão - CAC no âmbito do Poder Executivo de Santa Rita Ituêto.

O Prefeito do Município de Santa Rita Ituêto, Estado de Minas Gerais, no uso de suas atribuições nos termos do inciso VI do art. 66 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 Santa Rita Ituêto a Central de Atendimento ao Cidadão - CAC com a finalidade de prestar ao cidadão 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 da Prefeitura 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 Avenida Berçom, nº. 59 – Centro, Fone: (33) 3265.1139, E-mail: atendimentoaocidadao@santaritaITUETO.MG.GOV.BR.

Art. 4º. A Central de Atendimento ao Cidadão do Município de Santa Rita Ituêto, será dotada de equipe qualificada e lotada em um único espaço público, contando com aparelhamento necessário e integrado ao banco de dados da Prefeitura Administração Municipal.

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.

Avenida Antônio Berçom, nº. 59 - Centro



Prefeitura Municipal de Santa Rita do Ituêto

CNPJ: 18.413.187/0001-10

Santa Rita do Ituêto - MG

Art. 5º. A Central de Atendimento ao Cidadão – CAC, estará subordinada administrativamente a Secretaria Municipal de Administração e Finanças em conjunto as unidades 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 (<http://www.santarita Itueto.mg.gov.br/>) com a finalidade de obter informações disponíveis;
- VII - outros serviços que a Administração julgar convenientes.

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.

§ 2º. Os servidores lotados na Central de Atendimento ao Cidadão – CAC serão identificados por crachá mencionando nome, Unidade (CAC) e logomarca da Administração.

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 e Finanças.

§ 1º. A iniciativa tem como principal objetivo proporcionar ganhos e avanços na qualidade e eficiência da prestação de serviços públicos, por intermédio da

Avenida Antônio Berçan, nº. 59 - Centro



Prefeitura Municipal de Santa Rita do Ituêto

CNPJ: 18.413.187/0001-10

Santa Rita do Ituêto - MG

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:

- 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;

Avenida Antônio Berçan, nº. 59 - Centro



Prefeitura Municipal de Santa Rita do Ituêto

CNPJ: 18.413.187/0001-10

Santa Rita do Ituêto - MG

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 Santa Rita Ituêto - MG, 20 de junho de 2013.

GERALDO FERREIRA REIS

Prefeito

Certidão de Publicação

Certifico para os devidos fins nos termos do art. 87 da Lei Orgânica Municipal, que o presente Decreto foi publicado no quadro de avisos da Prefeitura em 20 de junho de 2013.

Scheila Riary Machado de Jesus
Chefe de Gabinete

Avenida Antônio Berçan, nº. 59 - Centro