



CÂMARA MUNICIPAL DE
COROACI

Procedimentos de Controle Interno

Instrução Normativa nº. 04, de 11 de outubro de 2013
**Procedimentos para Regulamentação
da Central de Atendimento ao Cidadão**



CÂMARA MUNICIPAL DE COROACI
ESTADO DE MINAS GERAIS
Av. Dr. Ferreira Leite, 191 Centro

INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº. 04 de 11 de outubro de 2013.

**DISPÕE SOBRE A REGULAMENTAÇÃO DA
CENTRAL DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO -
CAC NO ÂMBITO DO PODER LEGISLATIVO
DE COROACI.**

O Presidente da Câmara Municipal de Coroaci, Estado de Minas Gerais, através de seu Presidente usando das atribuições legais, em especial o disposto no inciso III do art. 77 da Lei Orgânica do Município conjugada com a Resolução nº. 02, de 04 de outubro de 2013, que dispõe sobre a estrutura organizacional do Legislativo Municipal e o disposto na Lei Federal nº. 12.527, de 18 de novembro de 2011.

R E S O L V E:

Art. 1º. Nos termos da legislação vigente e nos termos desta Instrução Normativa a Câmara Municipal de Coroaci implantará a Central de Atendimento ao Cidadão - CAC com a finalidade de prestar ao cidadão o atendimento preliminar na busca de informações.

Parágrafo único. A Central de Atendimento ao Cidadão - CAC funcionará na recepção da Câmara para facilitar e agilizar o atendimento aos cidadãos que necessitarem de cópias e acesso a documentos públicos.

Art. 2º. Os serviços prestados pela Central de Atendimento ao Cidadão - CAC incluem pedido de vistas a documentos públicos, protocolo e requerimento de serviços administrativos; pedidos de cópias de atos legislativos e administrativos e outros atendimentos regulares.

Art. 3º. A Central de Atendimento ao Cidadão - CAC funcionará de segunda-feira à sexta-feira, das 08h00 às 11h00 e das 13h00 às 16h00 na Avenida Dr. Ferreira Leite, nº. 191 – Centro, Fone: (33) 3291-1227 contato: www.coroaci.cam.mg.gov.br.

Art. 4º. A Central de Atendimento ao Cidadão da Câmara de Coroaci será dotada de Servidor qualificado e implantada em um único espaço público, contando com aparelhamento necessário e integrado ao banco de dados do Poder Legislativo.

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 pelo Controle Interno da Câmara.

Art. 5º. A Central de Atendimento ao Cidadão – CAC está subordinada administrativamente à Secretaria Geral da Câmara em conjunto o Controle Interno.



CÂMARA MUNICIPAL DE COROACI
ESTADO DE MINAS GERAIS
Av. Dr. Ferreira Leite, 191 Centro

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

- I - emissão de guias de impostos e taxas quando disponíveis via sistema integrado ou site oficial do município;
- II - emissão de certidões de interesse particular ou coletivo;
- III - recebimento de solicitação de serviços públicos diversos, que serão submetidos à apreciação da mesa diretora, na forma de moção;
- IV - emissão 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 da Câmara (www.coroaci.cam.mg.gov.br) com a finalidade de obter informações disponíveis;
- VII - outros serviços que a Câmara Municipal julgar convenientes disponibilizar aos cidadãos.

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 Câmara Municipal por meio do Controle Interno.

§ 1º. A Central de Atendimento ao Cidadão possuirá identificação em local visível com a indicação por meio de letreiros ou placas no âmbito da Câmara.

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

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



CÂMARA MUNICIPAL DE COROACI
ESTADO DE MINAS GERAIS
Av. Dr. Ferreira Leite, 191 Centro

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 Câmara e a execução satisfatória dos serviços;

III - administração eficiente dos bens e recursos sob responsabilidade da Câmara, de forma a manter o atendimento sem interrupções;

IV - envolvimento de pessoas, mediante o comprometimento de todos os integrantes do Poder Legislativo, 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;



CÂMARA MUNICIPAL DE COROACI
ESTADO DE MINAS GERAIS
Av. Dr. Ferreira Leite, 191 Centro

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 à autenticação do Controle Interno da Câmara.

Art. 10. Esta Instrução Normativa entra em vigor na data de sua publicação.

Câmara Municipal de Coroaci – MG, 11 de outubro de 2013.

DENYS JÚNIOR DE LIMA
Vereador Presidente

VERÔNICA RICARDO PEREIRA COSTA
Técnica de Controle Interno

Certidão de Publicação

Certifico para os devidos fins nos termos do art. 31 da Lei Orgânica Municipal, que a presente Instrução Normativa foi publicada no quadro de aviso da Câmara Municipal em 11 de outubro de 2013.

Ana Rosa de Figueiredo Menezes
Agente Legislativo