

LEI Nº 4.268, DE 26 DE DEZEMBRO DE 2007

Institui a “Central de Atendimento ao Cidadão” – Programa do Município de Itaúna/MG e dá outras providências.”

A Câmara Municipal de Itaúna – Estado de Minas Gerais aprovou, e eu, Prefeito Municipal, sanciono a seguinte Lei:

Art. 1º Fica instituída a “*Central de Atendimento ao Cidadão*” – *Programa do Município de Itaúna - MG*, que visa à prestação permanente de serviços de atendimento ao cidadão, por intermédio de uma equipe qualificada e lotada em um único espaço público, dotado do aparelhamento necessário, com atendimento em horário normal de expediente, que poderá ser estendido de acordo com a conveniência da Administração Municipal.

Art. 2º A “*Central de Atendimento ao Cidadão*” tem como objetivo geral a modernização do atendimento ao cidadão, prestando um serviço ágil, de qualidade e com eficiência, sob a coordenação da Secretaria Municipal de Finanças, com funcionamento previsto para o presente exercício.

Art. 3º Os serviços disponibilizados pela central compreenderão o atendimento individual e direto ao cidadão e serão prestados por servidores lotados na Secretaria Municipal de Finanças, com as seguintes atividades:

- I. emissão de guias de impostos e taxas;
- II. emissão de certidões de débito;
- III. recebimento de solicitações de serviços públicos diversos, a serem diagnosticados e disponibilizados ao cidadão, mediante informativo a ser elaborado;
- IV. outros que a Administração julgar convenientes.

Art. 4º A “*Central de Atendimento ao Cidadão*” será implantada com os seguintes objetivos:

- I. concentrar em um único espaço físico a prestação de diversos serviços públicos;
- II. prestar atendimento ao cidadão, proporcionando-lhe diminuição de tempo e de custo;
- III. propiciar ao cidadão alto padrão de atendimento, com conforto, qualidade e eficiência;
- IV. acolher e orientar a população sobre os procedimentos necessários para o acesso aos serviços disponíveis.

Art. 5º A instalação e o adequado funcionamento da “*Central de Atendimento ao Cidadão*” contarão com a alocação de servidores selecionados e capacitados.

Art. 6º A seleção e a capacitação de que trata o artigo 5º serão realizadas de forma centralizada, sob a coordenação direta do servidor designado pela Secretaria Municipal de Finanças e pelo Departamento de Recursos Humanos da Secretaria Municipal de Administração.

Art. 7º Para motivação e melhor desempenho dos servidores integrados no Programa, fica instituída a Gratificação pelo Desempenho do Atendimento – GDA, mensal, calculada mediante o resultado da avaliação dos atendimentos prestados ao cidadão.

Art. 8º A avaliação de satisfação dos atendimentos prestados pelos servidores da Central de Atendimento será realizada pelos cidadãos, por atribuição de notas, nos seguintes conceitos:

- I. Atendimento Ótimo
- II. Atendimento Bom
- III. Atendimento Regular
- IV. Atendimento Ruim

Art. 9º Fará jus à gratificação o servidor que alcançar resultado de atendimento bom e ótimo e não apresentar na mesma avaliação percentual superior a 10% (dez por cento) de atendimento ruim.

Parágrafo único. O Município disponibilizará os dispositivos para avaliação por notas pelo cidadão, podendo usar recursos tecnológicos ou métodos manuais.

Art. 10. A gratificação a que se refere o artigo 9º desta Lei será calculada sobre o valor do vencimento-base do cargo do servidor, no Grau A, constante do Anexo I da Lei nº 3.072/96 e suas alterações posteriores, e será aplicada nos seguintes percentuais:

I. 30% (trinta por cento) para servidores que obtiverem resultado com “Atendimento Ótimo” superior a 80% (oitenta por cento) dos atendimentos;

II. 20% (vinte por cento) para servidores que obtiverem o resultado da soma dos atendimentos avaliados como “Atendimento Bom” e “Atendimento Ótimo” superior a 80% (oitenta por cento) dos atendimentos.

Art. 11. A Central de Atendimento terá uma equipe de apoio constituída para desempenhar as seguintes atribuições:

I. dar suporte administrativo aos servidores atendentes no que for necessário e solicitado;

II. desenvolver todas as atividades administrativas da repartição, tais como montagem de processos, verificação de fichas, encaminhamento de documentos, conferência de dados, coleta de informações, dentre outras atividades correlatas.

Art. 12. Os servidores da equipe de apoio a que se refere o artigo 11 farão jus à gratificação instituída pelo artigo 7º, com a avaliação pelos servidores atendentes, nos mesmos critérios estabelecidos no artigo 10 desta Lei.

Art. 13. O Poder Executivo poderá alterar, acrescentar ou suprimir os critérios de avaliação para recebimento da gratificação, por intermédio de Decreto Municipal, respeitados os limites dos percentuais fixados no artigo 10 desta Lei.

Parágrafo único. Os servidores integrados no Programa serão avaliados trimestralmente pelo Secretário Municipal de Finanças, levando em consideração o resultado da avaliação realizada pelos cidadãos quanto à satisfação dos atendimentos prestados.

Art. 14. O servidor perderá o direito de percepção da gratificação nas seguintes hipóteses:

I. cessação da designação para prestar serviços na Central de Atendimento, mediante ato da autoridade que o autorizou;

II. afastamento, licenças ou ausências de qualquer natureza, salvo nos casos de férias, licença-prêmio, júri, faltas justificadas, licença para adoção, licença à gestante, licença paternidade, licença para tratamento de saúde, até o limite de 45 (quarenta e cinco) dias, licença por acidente ocorrido no exercício de suas atividades ou por doença ocupacional.

Art. 15. O Secretário Municipal de Administração poderá baixar atos complementares para a efetiva implantação e manutenção do Programa que será executado a partir de 2008.

Art. 16. As despesas decorrentes da aplicação desta Lei correrão à conta de dotações próprias do orçamento municipal no exercício de 2008.

Art. 17. Esta Lei entrará em vigor na data de sua publicação, produzindo seus efeitos a partir do mês de janeiro de 2008, revogadas as disposições em contrário.

Gabinete do Prefeito, 26 de dezembro de 2007

Eugênio Pinto
Prefeito Municipal

Shirley Regina Pereira da Cunha Silva
Secretária Municipal de Finanças

Osmar de Andrade
Procurador-Geral do Município