

**LEI COMPLEMENTAR Nº 105, DE 19 DE NOVEMBRO DE 2019.**

**“Dispõe sobre a criação da CAC Central de Atendimento ao Cidadão de Iturama-MG, e dá outras providências.”**

O Prefeito do Município de Iturama, Estado de Minas Gerais, no uso de suas atribuições, com fundamento no inciso I, do artigo 69, da Lei Orgânica do Município, faz saber que a Câmara Municipal aprovou e ele, sanciona a seguinte lei:

**Art. 1º** - Fica instituído a "CAC - Central de Atendimento ao Cidadão" - Programa do Governo Municipal de Iturama-MG, que se caracteriza pela inovação nas maneiras de atender ao cidadão, na busca de transformações essenciais, a qualidade dos serviços prestados pelos diversos órgãos e entidades públicos.

**Art. 2º** - A "CAC- Central de Atendimento ao Cidadão" fica subordinada a Secretaria de Indústria e Comércio.

**Art. 3º** - Os serviços que estarão disponíveis na "CAC- Central de Atendimento ao Cidadão" serão prestados sob a supervisão e orientação técnica dos órgãos e entidades competentes, sendo o atendimento individual e direto ao cidadão.

**§1º** As atividades próprias da Administração Pública Municipal, só poderão ser praticadas por servidor titular de cargo ou função competente.

**§2º** As demais atividades poderão ser exercidas por servidor público, empregado no setor público, efetivos, comissionados, celetistas ou privado e empresas para esse fim contratados;

**Parágrafo Único:** Poderão ser utilizados estagiários para auxílio no funcionamento do centro, de acordo com a área de estudo acadêmico.

**Art. 4º** - A "CAC - Central de Atendimento ao Cidadão" poderá contar com o apoio de colaboradores.

**Parágrafo Único:** Consideram-se colaboradores as Instituições de Ensino Superior e as entidades Públicas que desenvolvam ações, estudos e pesquisas, relacionadas às atividades da "CAC - Central de Atendimento ao Cidadão" de Iturama - MG.

**Art. 5º** - A "CAC- 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** dar atendimento ao cidadão, proporcionando-lhe diminuição de tempo e de custo;
- III** propiciar ao cidadão alto padrão de atendimento, com qualidade e eficiência;

**IV** acolher, orientar e informar o cidadão sobre os procedimentos necessários para o acesso aos serviços disponíveis.

**Art. 6º** O Sistema de Atendimento da A “CAC – Central de Atendimento ao Cidadão” deverá:

**I** pautar-se pela visão integrada da prestação de serviços públicos, atuando com profissionais, qualidade e foco na busca de soluções para as demandas do cidadão;

**II** padronizar procedimentos e informações relacionados com os serviços disponibilizados ao cidadão pela Prefeitura, mediante a coparticipação e colaboração mútua;

**III** imprimir alto padrão de qualidade no atendimento ao cidadão, tornando-o mais eficiente, eficaz e ágil;

**IV** reger-se por regras e procedimentos de qualidade no atendimento ao cidadão;

**V** estimular o uso das tecnologias da informação e comunicação para acesso aos serviços públicos, considerando os múltiplos canais existentes;

**VI** democratizar o atendimento, disponibilizando ao cidadão a possibilidade de solicitar serviços e informações de forma pessoal, direta e objetiva, sem a necessidade da intervenção de terceiros;

**VII** utilizar, na comunicação com o cidadão, padrão de linguagem clara, correta, precisa e de fácil compreensão;

**VIII** disponibilizar ao cidadão mecanismos institucionalizados para críticas, sugestões e elogios em relação à qualidade dos serviços prestados;

**IX** disponibilizar a infraestrutura necessária para garantir conforto e comodidade ao cidadão na apresentação de suas demandas;

**X** utilizar – se de mecanismos de avaliação periódica da satisfação do cidadão em relação aos serviços prestados pela Prefeitura, promovendo ações de melhoria contínua;

**XI** promover treinamento, aprendizagem e atualização contínua de informações e conhecimentos, de forma a transmitir orientações com segurança e exatidão ao cidadão;

**XII** promover a gestão eficiente, integrada e transparente das informações relativas ao processo de relacionamento da prefeitura com o cidadão, provendo os órgãos e entidades da administração pública municipal de elementos e conhecimentos adicionais que possam subsidiar o planejamento e a execução de suas ações.

**Art. 7º** Da Composição e Serviços prestados pela “CAC - Central de Atendimento ao Cidadão”:

**I** Sistema Nacional de Emprego (SINE), através dos serviços de emissão de CTPS, seguro desemprego, intermediação de mão de obra e capacitação do trabalhador através do FAT - Fundo de Amparo ao Trabalhador;

**II** Secretaria da Segurança Pública (Posto de Identificação - Polícia Civil), Através dos serviços, emissão de Registro Geral (RG) primeiras e segundas vias, emissão de antecedentes criminais;

**III** Secretaria da Justiça e da Defesa da Cidadania. (PROCON), com objetivos de receber, analisar, avaliar e encaminhar consultas, denúncias, sugestões

apresentadas por consumidores, por entidades representativas ou pessoas jurídicas de direito público ou privado, promover fiscalização preventiva, Palestras, etc.;

**IV** Junta de Serviço Militar, realizando alistamentos e/ou retiradas de documentos militares, etc.;

**V** INSS – Instituto Nacional do Seguro Social, com atendimentos do Meu INSS, histórico de crédito de benefício, Extrato de consignados etc.;

**VI** Sala Mineira do Empreendedor. (Parceria entre Junta Comercial do Estado de Minas Gerais (JUCEMG), Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas (SEBRAE MG), Receita Federal do Brasil e Prefeitura de Iturama). Atuando com formalização do MEI, Regularização e parcelamento das contribuições mensais, Emissão de Dispensa de Licenciamento do Corpo de Bombeiro Militar (CBMMG), Declaração de imposto de renda do MEI, emissão de DAE, viabilidade locacional, orientação e capacitação de micro e pequenos empresários.

**VII** Posto de Atendimento do Departamento de Tributos da Prefeitura Municipal de Iturama, emissão de segunda via de IPTU, ISS, Nota Fiscal Eletrônica, Alvará Provisório etc.

**VIII** Secretaria da Fazenda do Estado de Minas Gerais

**Art. 8º** - Para o desempenho de atividades próprias do Poder Público Municipal, de supervisão e orientação técnica, que fazem parte dos serviços prestados na “CAC- Central de Atendimento ao Cidadão”, a Prefeitura Municipal de Iturama, indicará servidores pertencentes aos respectivos Quadros.

**§1º** - Para fins do disposto neste artigo, o número de servidores a serem indicados para a “CAC- Central de Atendimento ao Cidadão” será definido de acordo com as necessidades, em conjunto com a Prefeitura Municipal de Iturama.

**§2º** - O treinamento e a seleção dos servidores indicados nos termos do §1º deste artigo serão feitos de forma centralizada, sob a coordenação e o gerenciamento da Secretaria Municipal de Indústria e Comércio.

**§3º** - A Prefeitura Municipal de Iturama requisitará, junto às respectivas Secretarias, à Procuradoria ou às Autarquias, os servidores selecionados para o desempenho das atividades próprias do Poder Público Municipal a que se refere este artigo.

**§4º** - A Prefeitura Municipal de Iturama procederá à designação dos servidores requisitados nos termos do §3º deste artigo

**§5º** - Os servidores de que trata o §4º deste artigo somente poderão ser designados no efetivo exercício dos cargos dos quais sejam titulares efetivos, comissionados ou celetistas das funções-atividades das quais sejam ocupantes.

**Art. 9º** - A “CAC - Central de Atendimento ao Cidadão” poderá contar, para o desempenho das atividades de apoio nela desenvolvida, com:

**I** - servidores públicos municipais da Administração Direta, efetivos, celetistas e ou comissionados e das Autarquias que vierem a ser treinados e selecionados para este fim;

**II** - entidades da Administração Indireta que mantenham serviços disponíveis na “CAC - Central de Atendimento ao Cidadão”;

**III** - pessoas jurídicas de direito privado prestadoras de serviço público disponíveis em CAC - Central de Atendimento ao Cidadão”;

**IV** - empresas contratadas para esse fim específico, em conformidade com a legislação de regência.

§1º - A Administração Pública Municipal poderá requisitar, junto às respectivas Secretarias, ou às Autarquias, os servidores selecionados para o desempenho das atividades a que se refere este artigo.

§2º - As Secretarias Municipais, a Procuradoria Geral do Município procederão à designação dos servidores requisitados nos termos do §1º deste artigo para o desempenho de atividades de apoio junto à “CAC - Central de Atendimento ao Cidadão”.

§3º - As condições de prestação de serviços na “CAC - Central de Atendimento ao Cidadão” pelas entidades e pessoas jurídicas referidas nos incisos II e III deste artigo serão estabelecidas em Convênio.

§4º - O treinamento e a seleção dos servidores públicos a que se refere este artigo serão feitos de forma centralizada, sob a coordenação e o gerenciamento da Prefeitura Municipal de Iturama.

**Art. 10º** - A estrutura administrativa e funcional da “CAC – Central de Atendimento ao Cidadão”, corresponde a:

- I - Diretor Geral.
- II - Atividades de triagem;
- III - Atividades de atendimento ao público;
- IV – Atividades de telefonista;
- V – Atividades de serviços gerais.

§1º - A Diretoria Geral será dirigida por um Diretor Geral, sendo servidor efetivo do Município de Iturama, com formação em nível superior em Administração ou Direito com diploma devidamente reconhecido pelo MEC, e de livre nomeação e exoneração pela Prefeitura Municipal de Iturama.

§2º O Diretor geral poderá optar pelo recebimento da remuneração do cargo em comissão ou do vencimento do cargo efetivo e demais vantagens inerentes ao cargo.

§3º - Os Setores operacionais, sendo atividades de triagem e atendimentos ao público, telefonista e serviços gerais, a nível seccional, dirigidos por profissionais pertencentes ao quadro de funcionários da Prefeitura Municipal de Iturama de livre nomeação, remanejamento e exoneração pelo Prefeito Municipal dentro das funções exercidas junto a CAC – Central de Atendimento ao Cidadão”.

§ 4º - O servidor de que trata o "caput" deste artigo poderá ser designado no efetivo exercício do cargo do qual seja titular efetivo, comissionado ou celetista.

§ 5º - O disposto no parágrafo anterior não se aplica aos servidores cuja efetividade no cargo ou na função-atividade tenha sido assegurada por lei.

**Art. 11** A Direção Geral compete:

I - dirigir, organizar, planejar e orientar o uso dos recursos físicos, tecnológicos e humanos da “CAC – Central de Atendimento ao Cidadão”;

II - criar métodos, planejar atividades, organizar o funcionamento dos vários setores da “CAC - Central de Atendimento ao Cidadão”, garantindo a perfeita circulação de informações e orientações;

III - planejar, organizar e controlar as atividades da “CAC – Central de Atendimento ao Cidadão”, além de traçar estratégias e métodos de trabalho nas mais variadas áreas.

**IV** - planejar, dirigir e avaliar os programas e ações de prestação de serviços gratuitos à população.

**Art. 12** Os Setores operacionais competem: Atividades de triagem;

**I** – proceder com a triagem, verificar documentação necessária para cada atendimento específico;

**II** – emitir senha para atendimento no sistema de gestão de atendimento “NOVOSGA”;

**III** – orientar os cidadãos bem como seus familiares e acompanhantes sobre os procedimentos necessários para o acesso aos serviços disponíveis na “CAC- Central de Atendimento ao Cidadão.

**Art. 13** Os Setores operacionais: Atendimento ao público;

**I** - atender os cidadãos de forma humanizada;

**II** - propiciar ao cidadão alto padrão de atendimento, com qualidade e eficiência;

**III** - buscar a melhoria contínua no atendimento, desburocratizando e simplificando-o sem “ferir” a legislação vigente.

**IV** - acolher, orientar e informar o cidadão sobre os procedimentos necessários para o acesso aos serviços disponíveis.

**Art. 14** Os Setores operacionais: Telefonista;

**I** - atendimentos telefônicos;

**II** - realizar ligações para clientes/cidadãos referente a retirada de documentos emitidos pela “CAC – Central de Atendimento ao Cidadão.

**Art. 15** Os Setores operacionais: Auxiliar de serviços gerais;

**I** - limpeza em geral.

**Art. 16** Os servidores designados para o desempenho de atividades na “CAC – Central de Atendimento ao Cidadão”, as exercerão, diariamente, de segunda-feira a sexta-feira, perfazendo um total de 40 (quarenta) horas semanais.

**Parágrafo Único.** - Os servidores cujos cargos ou funções-atividades estejam incluídos em jornada de trabalho com carga horária semanal inferior à estabelecida no “caput” deste artigo não farão jus a acréscimos pecuniários que visem compensar esta diferença de jornada.

**Art. 17** Os agentes públicos encarregados da função de atendimento ao cidadão deverão:

**I** observar e submeter-se a toda a legislação vigente e aos regulamentos internos municipais;

**II** manter assiduidade e pontualidade no serviço;

**III** desempenhar com zelo e presteza as atribuições do seu cargo ou função;

- IV participar de atividade de aperfeiçoamento ou especialização;  
V surgir providências e melhorias ao serviço;  
VI cumprir fielmente as obras superiores, salvo se comprovadamente ilegais;  
VII guardar sigilo sobre assuntos de trabalho;  
VIII zelar pela economia do material sob sua guarda ou utilização, bem como pela conservação do patrimônio público;  
IX operar corretamente os equipamentos e softwares disponibilizados ao atendimento dos cidadãos, solicitando a sua manutenção junto ao responsável, quando necessário;  
X tratar a todos com urbanidade e respeito;  
XI manter conduta compatível com a moralidade administrativa;  
XII levar aos conhecimento da autoridade superior as irregularidades, inclusive quanto ao funcionamento dos equipamentos de uso comum, bem como as ilegalidades que tiver conhecimento em razão do cargo ou função;

**Art. 18** Para atender as atividades da Central de Atendimento ao Cidadão fica alterado o anexo XI da Lei Complementar 75, de 23 de março de 2015, alterada pela Lei Complementar 116 de 02 de outubro de 2017, criando-se o seguinte cargo de provimento em comissão:

Nomenclatura	Vagas	Grupo Operacional	Unidade Orçamentária	Departamento	Sector	Referência	Escolaridade
Diretor Geral	1	Direção	Secretaria Municipal de Indústria e Comércio	Departamento Central de Atendimento ao Cidadão	****	NC- 3	Ensino Superior Completo

**Art. 19** As atribuições do cargo mencionado no Art. 1º desta Lei serão as seguintes:

- I-** promover a implementação das ações públicas municipais, no que diz respeito ao desenvolvimento das atividades da indústria, comércio e serviços;  
**II-** assessorar o Secretário da Pasta na definição de políticas públicas, para o desenvolvimento da atividade empresarial;  
**III-** emitir parecer sobre projetos de investimentos comerciais, à luz da política de desenvolvimento econômico local;  
**IV-** outras atividades de sua competência.  
**V-** Planejar, gerenciar e avaliar os programas e ações de prestação de serviços gratuitos à população, de intermediação entre empresas que precisam de mão de obra e profissionais e pessoas que procuram emprego e solicitação de outros serviços relacionados com sua situação laboral;  
**VI-** Promover, de forma coordenada e participativa, a formulação e execução de ações para a identificação, estudo e estruturação das cadeias produtivas e dos arranjos produtivos locais, com o propósito de direcionar e focalizar as políticas de fomento da cooperação e articulação da base empresarial, que melhorem o potencial competitivo do Município;  
**VII-** Manter articulação com órgãos e entidades públicas e instituições privadas, visando à formulação e implantação de políticas, programas e projetos em relação ao desenvolvimento do setor produtivo do Município.

**VIII** Desempenhar as atividades do centro de atendimento ao cidadão –  
CAC;

- a) propor as ações pertinentes;
- b) Dirigir o CAC;
- c) Implementar os programas do CAC;
- d) Zelar pelo bom funcionamento do CAC;
- e) Atender a demanda;
- f) Elaborar relatório mensais das atividades para prestação de contas;

**Art. 20** Para atender às despesas decorrentes da aplicação desta lei e adequação orçamentária, fica o Poder Executivo autorizado a abrir créditos adicionais, obedecendo os preceitos do § 1º, do Art. 43, da Lei Federal nº 4.320, de 17 de março de 1964.

**Art. 21** A Administração Pública Municipal poderá baixar atos complementares relativos ao funcionamento do Programa.

**Art. 22** As despesas resultantes da aplicação desta lei complementar correrão a conta das dotações consignadas no Orçamento da Administração Pública Municipal.

**Art. 23** Esta Lei Complementar entrará em vigor na data de sua publicação.

Iturama-MG, 19 de novembro de 2019.

**ANDERSON BERNARDES DE OLIVEIRA**  
*Prefeito do Município de Iturama/MG.*

Autor: Poder Executivo