



GOVERNO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
SECRETARIA DE ESTADO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO
Subsecretaria de Governança Eletrônica e Serviços
Superintendência Central de Canais de Atendimento

ANEXO I

SISTEMA DE IMPLANTAÇÃO, GESTÃO, GERENCIAMENTO, MANUTENÇÃO E OPERAÇÃO DA UAI



GOVERNO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
SECRETARIA DE ESTADO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO
Subsecretaria de Governança Eletrônica e Serviços
Superintendência Central de Canais de Atendimento

SUMÁRIO

1 CONCEITO DE IMPLANTAÇÃO	3
2 CRONOGRAMA DE IMPLANTAÇÃO.....	3
3 IMÓVEL	4
4 ELABORAÇÃO DOS PROJETOS	5
5 PADRÃO UAI - INFRAESTRUTURA	5
6 CONCEITO DE ATENDIMENTO	12
7 O PACOTE BÁSICO DE SERVIÇOS	12
8 ATENDIMENTO NAS UAI.....	13



GOVERNO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
SECRETARIA DE ESTADO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO
Subsecretaria de Governança Eletrônica e Serviços
Superintendência Central de Canais de Atendimento

1 CONCEITO DE IMPLANTAÇÃO

1.1 Entende-se por implantação todo o processo necessário para disponibilizar a estrutura de uma Unidade de Atendimento Integrado (UAI).

1.2 O processo de Implantação é composto das seguintes etapas definidas em ordem cronológica, que devem ser obedecidas pelas partes, conforme abaixo:

1.2.1 Indicação de imóvel, adequado à instalação da unidade, para validação da **SEPLAG/SCCA**;

1.2.2 Elaboração de todos os projetos necessários para adequação desse imóvel ao conceito UAI;

1.2.3 Adequação do imóvel de acordo com os projetos desenvolvidos;

1.2.4 Instalação de infraestrutura contendo mobiliários, equipamentos, sinalização interna e externa, comunicação visual, publicidade e sistemas para a efetivação dos serviços UAI;

1.2.5 Contratação e treinamento de funcionários;

1.2.6 Testes e treinamentos operacionais;

1.2.7 Acompanhamento do início da operação definida pela **SEPLAG/SCCA** como implantação assistida.

1.3 O processo de implantação será considerado finalizado pelas partes somente após a conclusão de todas as etapas previstas no item 1.2 deste ANEXO.

2 CRONOGRAMA DE IMPLANTAÇÃO

2.1 O cronograma de implantação será construído em conjunto pelas partes, após assinatura do CONVÊNIO, considerando o esforço de cada etapa acima descrita.



3 IMÓVEL

3.1 DA ESCOLHA DO IMÓVEL

3.2 A escolha do imóvel para aprovação deverá levar em consideração o quesito acessibilidade aos locais onde os serviços públicos serão prestados.

3.3 Caberá à **SEPLAG/SCCA** aprovar a escolha dos imóveis apresentados pelo município atendendo as diretrizes dispostas neste ANEXO.

3.3.1 Localização e Acessos:

3.1.4.1 Os imóveis deverão estar localizados nas áreas de maior circulação de pessoas do município, em áreas centrais ou em shopping centers ou junto a terminais de integração de linhas de transporte coletivo;

3.1.4.2 Do ponto de vista de acesso físico, em ruas asfaltadas, iluminadas e com passeios públicos em condições plenas de trânsito de pessoas e em locais de acessos fáceis e funcionais, principalmente para Portadores de Necessidades Especiais - PNEs, sem conflito entre áreas de pedestres e de circulação de veículos;

3.1.4.3 Ser de fácil acesso por meio de transporte público, particular, motorizado ou não, ou a pé;

3.1.5 Características Arquitetônicas do Imóvel:

3.1.5.1 O imóvel deverá possuir área útil dimensionada de acordo com a projeção de demanda do município, definida em comum acordo entre as partes;

3.1.5.2 A área útil do imóvel deverá ter formato mais regular possível, com um sistema estrutural que possibilite grandes vãos e permita flexibilidade para a elaboração dos layouts apresentados em projetos de arquitetura.

3.1.6 Os imóveis deverão apresentar boa condição quanto ao isolamento térmico e acústico, com instalações dentro do padrão exigido por legislação específica com relação a prevenção e combate a incêndio e pânico.

3.1.7 O imóvel deverá possuir HABITE-SE;

3.1.8 O pé direito mínimo deverá ser de 3,00m (três metros) e a altura livre mínima sob a face inferior das vigas ou sobre qualquer outro elemento construtivo (dutos de ar



condicionado, tubulações hidráulicas, eletrodutos, entre outros) deverá ser de 2,40m (dois metros e quarenta centímetros).

3.1.10 O dimensionamento do sistema de prevenção e combate a incêndio e pânico deverá atender às leis, decretos, instruções técnicas, circulares e portarias da legislação estadual referente à segurança contra incêndio e pânico do Corpo de Bombeiros Militar de Minas Gerais.

4 ELABORAÇÃO DOS PROJETOS

4.1 É de responsabilidade do **MUNICÍPIO**, a elaboração de projetos necessários às instalações da UAI de ITABIRA, em atendimento às normas, leis, decretos, instruções técnicas, portarias e conceitos básicos de arquitetura e engenharia. Toda representação gráfica de projeto e documentos típicos para cada etapa deverão atender às normas vigentes editadas pela Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT).

4.1.1 Os projetos elaborados deverão ser apresentados primeiramente para aprovação da **SEPLAG/SCCA**.

5 PADRÃO UAI - INFRAESTRUTURA

5.1 Áreas de atendimento:

5.1.1) Deverão ser compostas pelos ambientes de prestação de serviços e de informações aos usuários das Unidades.

5.1.2) Cada Unidade deverá ter as seguintes áreas e ambientes operacionais, administrativos e de apoio administrativo:

a. Recepção/Triagem:

a.1) Função: prestação de informações aos usuários, verificação/conferência de documentos, emissão de senhas e encaminhamento para atendimento.

Localização: deverá ser visível logo na entrada da Unidade, a fim de evitar que pessoas se dispersem sem a devida orientação. Deverá dispor de espaço para pequenas filas em horários de pico, delimitadas por organizadores de fila

a.2) Acessibilidade: deverá ser adaptada às normas de acessibilidade, possuindo módulo de mobiliário adaptado e sinalização específica para esse fim.



GOVERNO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
SECRETARIA DE ESTADO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO
Subsecretaria de Governança Eletrônica e Serviços
Superintendência Central de Canais de Atendimento

a.3) Mobiliários: módulos de balcão de recepção, armários baixos, suportes de CPU e cadeiras giratórias com braços.

a.4) Fechamentos: fechamentos laterais em divisória estruturada de 90mm de espessura, com vedação em painéis do modelo D02, conforme o APÊNDICE V – Mobiliário e Divisórias desse ANEXO.

b. Espera do Atendimento:

b.1) Função: local de espera dos portadores de senha de atendimento até o início do atendimento (chamada da senha).

b.2) Acessibilidade: deverá ser adaptada às normas de acessibilidade, possuindo mobiliário adaptado e sinalização específica para esse fim.

b.3) Mobiliários: longarinas de dois e de três lugares – conforme modelo descrito no APÊNDICE V – Mobiliário e Divisórias deste ANEXO.

c. Guichês de atendimento:

c.1) Função: operacionalização dos serviços disponíveis na unidade com toda infraestrutura necessária.

c.2) Localização: deverão estar amparados pelo setor de espera, garantindo o conforto dos cidadãos.

c.3) Mobiliários: guichê de atendimento, suporte de monitor, suportes de CPU, cadeira giratória com braços e cadeira fixa com base em “S” – conforme modelo descrito no APÊNDICE V – Mobiliário e Divisórias deste ANEXO.

c.4) Fechamentos: fechamento lateral em divisória estruturada de 90mm de espessura, com vedação em painéis do modelo D03 com porta de acesso do modelo P02, conforme descrito no APÊNDICE V – Mobiliário e Divisórias deste ANEXO.

d. Telecentro:

d.1) Função: promover a inclusão digital e social, permitindo o acesso gratuito à internet, possibilitando a utilização do correio eletrônico, a capacitação profissional, por meio de cursos gratuitos à distância, a realização de pesquisas



GOVERNO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
SECRETARIA DE ESTADO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO
Subsecretaria de Governança Eletrônica e Serviços
Superintendência Central de Canais de Atendimento

escolares e serviços de utilidade pública, elaboração e envio de currículos, capacitação presencial, além de uma vasta troca de informações e experiências pela Internet. Deverá ser a primeira opção oferecida ao cidadão para serviços disponíveis na internet;

d.2) Localização: deverá ser próximo à entrada da unidade a fim de evitar que pessoas se dispersem sem a devida orientação e o

d.3) Acúmulo de pessoas em outras áreas de finalidades distintas.

e. Sala de Prova Eletrônica (Somente para unidades com aprovação do Detran MG):

e.1) Função: espaço destinado à aplicação de prova de legislação eletrônica do Departamento de Transito de Minas Gerais – DETRAN-MG;

e.2) Localização: orienta-se a locação dessa área em local com menor nível de ruído sonoro. Deverá ficar afastada de locais como recepção/triagem, copa/refeitório, almoxarifado e vestiários.

e.3) Mobiliários: o espaço e os recursos operacionais deverão abranger a infraestrutura tecnológica e mobiliária em perfeitas condições de uso, ser compostos por estações de trabalho, cadeiras giratórias com braços, suportes de monitor, suportes de CPU, longarinas, identificação numérica das estações e televisor para divulgação de resultados das provas – conforme modelo descrito no APÊNDICE V – Mobiliário e Divisórias, deste ANEXO.

e.4) Fechamentos: fechamentos em divisória estruturada de 90mm de espessura, com vedação em painéis dos modelos D01 e D02 e porta do modelo P01, conforme descrito no APÊNDICE V – Mobiliário e Divisórias deste ANEXO ou fechamentos em alvenaria cerâmica ou bloco de concreto celular autoclavado.

f. Salas de supervisão/retaguarda:

f.1) Função: local destinado à realização de trabalhos administrativos por órgãos coabitantes.

f.2) Localização: deverá localizar-se preferencialmente próxima às áreas de espera do atendimento e guichês de atendimento.



GOVERNO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
SECRETARIA DE ESTADO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO
Subsecretaria de Governança Eletrônica e Serviços
Superintendência Central de Canais de Atendimento

f.3) Mobiliários: estações de trabalho com e sem atendimento, cadeiras giratórias sem braços, cadeiras giratórias com braços, cadeiras fixas com base em “S”, armários altos, armários altos para pasta suspensa, armários baixos, gaveteiro de pasta suspensa, gaveteiro volante, suportes de monitor e de CPU, entre outros. A quantidade e o tipo mais apropriado para dimensionamento das salas deverá atender a demanda e as especificidades de trabalho de cada órgão coabitante – conforme modelo descrito no APÊNDICE V – Mobiliário e Divisórias deste ANEXO. Poderá ser solicitada a instalação de cofres para guarda de documentos em papel moeda, necessários para alguns ATENDIMENTOS, que terão seu tamanho definido pela DEMANDA PROJETADA para a unidade.

f.4) Fechamentos: fechamentos em divisória estruturada de 90mm de espessura, com vedação em painéis dos modelos D01 e D02 e porta do modelo P01, conforme descrito no APÊNDICE V – Mobiliário e Divisórias deste ANEXO.

g) Sala de Detenção:

g.1) Função: local destinado à permanência de pessoas que apresentam Mandado de Prisão-MP emanado pela autoridade competente através do sistema da Polícia Civil do Estado de Minas Gerais, constatado no momento do atendimento realizado pelo órgão coabitante Instituto de Identificação de Minas Gerais-IIMG, até a condução do suspeito pela Polícia Militar do Estado de Minas Gerais.

g.2) Localização: deverá localiza-se preferencialmente nas adjacências da sala de supervisão do órgão coabitante IIMG e seu acesso ser facilitado para saída mais próxima da unidade.

g.3) Mobiliários: não deverá contemplar nenhum tipo de mobiliário constante no APÊNDICE IV – Mobiliários e Divisórias. Deverá conter apenas barra de segurança chumbada na parede.

g.4) Fechamentos: fechamentos em alvenaria cerâmica ou bloco de concreto celular autoclavado. A porta deverá possuir visor em vidro para garantir a segurança dos agentes públicos

h) Sala das Gerências:



GOVERNO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
SECRETARIA DE ESTADO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO
Subsecretaria de Governança Eletrônica e Serviços
Superintendência Central de Canais de Atendimento

h.1) Função: realizar trabalhos administrativos e operacionais de gerência das unidades.

h.2) Localização: deverá localizar-se preferencialmente próxima às áreas de espera do atendimento e guichês de atendimento.

h.3) Mobiliários: estações de trabalho com e sem atendimento, cadeiras giratórias sem braços, cadeiras giratórias com braços, cadeiras fixas com base em “S”, armários altos, armários altos para pasta suspensa, armários baixos, gaveteiro de pasta suspensa, gaveteiro volante, suportes de monitor e de CPU, entre outros. A quantidade e o tipo mais apropriado para dimensionamento da sala deverá atender a demanda e as especificidades de trabalho a executar – conforme modelo descrito no APÊNDICE V – Mobiliário e Divisórias deste ANEXO.

h.4) Fechamentos: fechamentos em divisória estruturada de 90mm de espessura, com vedação em painéis dos modelo D01 e D02 e porta do modelo P01, conforme descrito no APÊNDICE V – Mobiliário e Divisórias deste ANEXO.

i) Atendimento específico (somente se implantado serviço que exija tal padrão):

i.1) Função: Local onde serão realizados atendimentos permanentes de serviços específicos, reservados/sigilosos de órgãos coabitantes com infraestrutura física similar as áreas de sala de supervisão/retaguarda.

i.2) Localização: em casos de salas de supervisão/retaguarda que possuam a porta de acesso fora da ambiência de guichês de atendimento, o ambiente atendimento específico poderá ser contemplado naquela.

i.3) Fechamentos: fechamentos em divisória estruturada de 90mm de espessura, com vedação em painéis dos modelos D01 e D02 e porta do modelo P01, conforme descrito no APÊNDICE V – Mobiliário e Divisórias deste ANEXO.

j. Almoxarifado:

j.1) Função: armazenar materiais de consumo, equipamentos e materiais específicos.

j.2) Mobiliários: armários altos. Para o caso de ter um colaborador responsável pelo Controle de Estoque da Unidade, deverá ser contemplada estação de



GOVERNO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
SECRETARIA DE ESTADO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO
Subsecretaria de Governança Eletrônica e Serviços
Superintendência Central de Canais de Atendimento

trabalho, suporte de monitor e CPU – conforme modelo descrito APÊNDICE V – Mobiliário e Divisórias deste ANEXO.

j.3) Fechamentos: fechamentos em alvenaria cerâmica, bloco de concreto celular autoclavado ou divisória estruturada de 90mm de espessura, com vedação em painéis do modelo D01 porta do modelo P01, conforme descrito no APÊNDICE V – Mobiliário e Divisórias deste ANEXO.

k. Depósito de Material de Limpeza – DML:

k.1) Função: local destinado à guarda e limpeza de equipamentos utilizados no processo de limpeza da unidade.

k.2) Mobiliários: armários altos – conforme modelo descrito no apêndice IV deste anexo.

k.3) Instalações: bancada fixa e tanque.

k.4) Fechamentos: fechamento em alvenaria cerâmica ou bloco de concreto celular autoclavado com revestimento cerâmico.

k.5) O D.M.L. deverá atender aos regulamentos técnicos vigentes previstos nas resoluções e portarias da Agência Nacional de Vigilância Sanitária – ANVISA.

l. Reserva Técnica:

l.1) Função: áreas destinadas a futuras ampliações da unidade.

l.2) Mobiliários: deverá ser previsto pelo município na fase de elaboração de projeto de arquitetura, mesmo não sendo instalado fisicamente, para fins de pré-dimensionamento das áreas destinadas à reserva técnica.

l.3) Fechamentos: fechamento em alvenaria cerâmica ou bloco de concreto celular autoclavado ou divisória estruturada de 90mm de espessura, com vedação em painéis dos modelos D01, D02 e D03 e portas dos modelos P01 e P02 descritos no APÊNDICE V – Mobiliário e Divisórias deste ANEXO, conforme demanda projetada quanto aos usos específicos dados às áreas.

m. Copa/Refeitório:



GOVERNO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
SECRETARIA DE ESTADO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO
Subsecretaria de Governança Eletrônica e Serviços
Superintendência Central de Canais de Atendimento

- m.1) Função: espaço destinado a refeições e lanches.
- m.2) Localização: deverá ser instalada não se comunicando diretamente com as áreas de instalações sanitárias.
- m.3) Mobiliários: mesas de reunião, cadeiras fixas com base em “S”, armários altos e baixos – conforme modelo descrito no APÊNDICE V – Mobiliário e Divisórias deste ANEXO.
- m.4) Fechamentos: fechamento em alvenaria cerâmica com revestimento cerâmico.

n. Centro de Processamento de Dados - CPD:

- n.1) Função: local onde serão instalados os servidores da unidade, equipamentos de rede (rack, switch, patch panel, voice panel, roteador, modem e demais equipamentos), equipamentos, sistemas de telefonia e central telefônica - PABX, *no-breaks*, central de monitoramento de câmeras – CFTV, etc.
- n.2) Mobiliários: estação de trabalho, gaveteiros volante, armários alto e baixo, cadeiras giratórias, suporte de monitor e de CPU – conforme descrito no APÊNDICE V – Mobiliário e Divisórias deste ANEXO
- n.3) Fechamentos: fechamento em alvenaria cerâmica ou bloco de concreto celular autoclavado. Deverá contemplar marcos e porta em chapa de aço com fechadura digital com controle de acesso.

o. Vestiários (masculino e feminino):

- o.1) Funções: local destinado à guarda de pertences pessoais e de troca de vestimenta dos funcionários.
- o.2) Localização: deverão ser instalados junto com as demais áreas de apoio administrativo. Poderá ser instalado em mesmo espaço físico dos sanitários de funcionários.
- o.3) Mobiliários: armários escaninhos de uso individual em cumprimento à norma regulamentadora do MTE – conforme modelo descrito no APÊNDICE V – Mobiliário e Divisórias deste ANEXO.
- o.4) Instalações: deverão seguir a norma vigente do MTE.



GOVERNO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
SECRETARIA DE ESTADO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO
Subsecretaria de Governança Eletrônica e Serviços
Superintendência Central de Canais de Atendimento

- i. Fechamentos: fechamentos em alvenaria cerâmica com revestimento cerâmico.

p. Sanitários (públicos e de funcionários):

- p.1) Funções: local destinado aos cuidados de higiene pessoal.
- p.2) Instalações: deverão seguir a norma vigente do MTE.
- p.3) Fechamentos: fechamento em alvenaria cerâmica ou bloco de concreto celular autoclavado com revestimento cerâmico conforme.
- p.4) Em caso de prédios compartilhados que já disponibilizem esse espaço, a área poderá ser comum, desde que seja de fácil acesso para os cidadãos e funcionários.

6 CONCEITO DE ATENDIMENTO

6.1 É considerado e contabilizado como ATENDIMENTO todo o serviço prestado ao cidadão de forma presencial e conclusiva.

6.2 Entende-se por ATENDIMENTO PRESENCIAL o processo desde a entrada do cidadão na unidade, iniciado pela geração da senha na recepção até a conclusão do ATENDIMENTO no guichê, ou em outro espaço a ser definido pela **SEPLAG/SCCA**. Este atendimento deverá ser realizado pelos colaboradores (terceirizados ou funcionários públicos).

6.3 Entende-se como ATENDIMENTO CONCLUSIVO aquele em que o cidadão deixa a unidade com o protocolo para busca posterior de documento, ou com o documento já pronto ou outra situação pontual definida no FLUXO de processo de cada serviço das UAI.

6.4 Para cada serviço a ser oferecido na UAI, serão disponibilizados os desenhos dos processos e os Procedimentos Operacionais Padrão (POP) em que estarão discriminadas e detalhadas as situações de conclusão (ou não) destes serviços.

7 O PACOTE BÁSICO DE SERVIÇOS

7.1 O que é SERVIÇO UAI?



GOVERNO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
SECRETARIA DE ESTADO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO
Subsecretaria de Governança Eletrônica e Serviços
Superintendência Central de Canais de Atendimento

7.1.1 SERVIÇOS UAI são os atendimentos presenciais aos cidadãos, realizados em guichês de atendimentos ocupados pelos atendentes dispostos nas Unidades ou em outra estação de trabalho definida pelos FLUXOS e POP de cada serviço. Envolve a execução de documentos ou serviços, entrega de documentos ou entrega de protocolos.

7.1.2 Atendimento informacional é quando o cidadão se dirige ou contata a Unidade solicitando informações a respeito de serviços realizados na UAI ou em outros órgãos da cidade ou região. É também entrega de informativos, comunicados, protocolos de agendamento ou outra situação futura a ser definida pela **SEPLAG/SCCA**.

7.1.3 Atendimento Eletrônico é todo atendimento em que o cidadão pode realizar seu próprio atendimento sem a obrigatoriedade de auxílio ou interface de algum colaborador UAI. Por exemplo, os Totem de auto atendimento.

7.2 Pacote Básico de Serviços

7.2.1 As unidades contemplarão no mínimo os serviços descritos no APÊNDICE III – Pacote de Serviços Referencial das UAI.

7.2.2 A instalação de novos serviços terá sua cronologia definida pela **SEPLAG/SCCA**, conforme “FLUXO e POP de Implantação de Novos Serviços nas UAI”.

8 ATENDIMENTO NAS UAI

8.1 Os Procedimentos Operacionais para a prestação dos SERVIÇOS UAI nas Unidades baseados estão contidos no Decreto nº 47.441, de 03 de julho de 2018, e podem ser definidos da seguinte forma:

8.2 Na UAI existem 5 (cinco) macro áreas que abrangem o atendimento ao cidadão desde sua entrada na unidade até a confecção de seu documento ou conclusão do serviço solicitado. São elas: Entrada da Unidade, Recepção/Triagem, Saguão de Espera, Guichês de Atendimento, e estações de trabalho na retaguarda, conforme representado na Figura 1 - Setorização das UAI.



Figura 1 - Setorização das UAI

8.2.1 Definição das áreas

Área 1 – Entrada da unidade

Área da unidade onde devem estar disponíveis os “Posso Ajudar?” para primeira triagem de documentação, orientações quanto a serviços, documentos, horários de funcionamento, agendamentos e outras que se fizerem necessárias para a orientação do cidadão;

Área 2 - Recepção e Triagem

- I. Prestação de informações;
- II. Realização de triagem para Verificação/conferência de documentação necessária;
- III. Emissão e/ou agendamento de senha de atendimento específica para cada serviço caso o cidadão possua toda a documentação necessária;
- IV. Atendimento telefônico.



Área 3 - Saguão de Espera da Unidade

- I. Local onde o cidadão aguarda a chamada de sua senha no painel eletrônico;
- II. Os “Posso Ajudar?” alocados neste espaço tem por função dar suporte ao cidadão e acompanhar as chamadas de senhas, utilização dos totens de autoatendimento além de esclarecer dúvidas e auxiliar os portadores de necessidades especiais;

Área 4 – Guichês de atendimento (*Front Office*)

- I. Os atendentes por meio do sistema de gerenciamento do atendimento realizam a chamada e iniciam o atendimento da senha assim que o cidadão chegar no guichê;
- II. Após o confronto e o aceite da documentação é dada continuidade ao atendimento de acordo com os serviços demandados. Caso a documentação não esteja completa, o atendimento deverá ser cancelado no sistema para que seja contabilizado como senha cancelada;
- III. O cidadão deverá avaliar o atendimento;
- IV. O atendente deve finalizar o atendimento no sistema por comando específico para esse fim.

Área 5 - Retaguarda (*Back Office*):

- I. Fabricação, montagem, classificação, coleta ou finalização de documentos e serviços;
- II. Recebimento, organização, seleção, produção e disposição de documentos a serem entregues ou arquivados;
- III. Suporte aos atendentes do *Front Office* quanto a consultas sobre os serviços, logística de materiais, trâmite de documentos, manipulação de equipamentos da retaguarda e multiplicação de informações na área de atendimento.

8.3 Premissas do ATENDIMENTO UAI

8.3.1 Para manter a excelência do ATENDIMENTO das UAI o município deverá respeitar as seguintes premissas:

8.3.1.1 O ATENDIMENTO dos serviços oferecidos pela UAI são realizados todo o expediente sem limite de senhas, salvos os serviços que são atendidos de forma



GOVERNO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
SECRETARIA DE ESTADO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO
Subsecretaria de Governança Eletrônica e Serviços
Superintendência Central de Canais de Atendimento

agendada e situações anormais que deverão ser comunicadas e previamente aprovadas pela **SEPLAG/SCCA**.

8.3.3 Todo atendimento realizado de forma presencial, não informacional ou eletrônico deve, obrigatoriamente, ser precedido de senha. Não existe atendimento nos guichês de atendimento sem o devido chamamento, inicialização, avaliação e finalização de senhas.

8.3.4 Não existem atendimentos privilegiados, salvo as preferencialidades previstas por lei.

8.3.5 A atenção voltada para a satisfação do cidadão. Para manter uma prestação de serviços de excelência ao cidadão é necessário monitorar a qualidade de todos os atendimentos para, caso seja necessário, ajuste de algumas estratégias ou tomar as devidas providências. Em todos os guichês existe um terminal de avaliação do atendimento e solicitar ao cidadão que avalie o atendimento é obrigatório.

8.3.6 Limpeza e Organização. O Atendimento de excelência não é só feito pelos guichês, recepção e “Posso Ajudar?”. Também é fator crítico de sucesso a limpeza e organização do local. Todos os colaboradores da unidade são responsáveis.

8.3.7 Para manter a homogeneidade entre as unidades e o aspecto de organização das unidades é vedada ao município a fixação de qualquer tipo de comunicação diretamente nos mobiliários e divisórias, bem como a adaptação de qualquer acessório aos mobiliários que alterem o padrão definido no **Erro! Fonte de referência não encontrada**. sem prévia autorização da **SEPLAG/SCCA**.

8.3.8 Carinho, Cordialidade e Hospitalidade.

8.3.9 Referência em informações de cidadania. Fornecimento de informações úteis aos cidadãos de serviços que são oferecidos por outros órgãos federais, estaduais ou municipais;

8.3.10 Postura e Competência dos Colaboradores.

8.3.11 Pontualidade e Assiduidade.

8.4 Rotinas de ATENDIMENTO UAI

8.4.1 Abertura e fechamento da unidade



GOVERNO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
SECRETARIA DE ESTADO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO
Subsecretaria de Governança Eletrônica e Serviços
Superintendência Central de Canais de Atendimento

8.4.1.2 As unidades do interior tem o expediente diário, de segunda a sexta-feira, com a abertura às 8hs e fechamento às 17hs. Para a capital o expediente diário é de segunda a sexta-feira, com a abertura às 7hs e fechamento às 19hs.

8.4.1.3 Ultrapassado o horário de fechamento da unidade nenhum cidadão poderá adentrar ao recinto. Não é autorizada a interrupção dos atendimentos aos cidadãos que se encontram na unidade aguardando atendimento, assim como a transferência destes com senhas preferencias para serem atendidos no próximo dia de expediente da unidade ou em outra oportunidade.

8.4.1.4 A entrada dos colaboradores será, preferencialmente, por acesso diferenciado à entrada dos cidadãos.

8.4.1.5 Acompanhamento, Monitoramento e Controle dos ATENDIMENTOS

8.4.1.6 O Sistema de Gerenciamento do ATENDIMENTO - SGA, será fornecido pela **SEPLAG/SCCA**, que será responsável pelas atividades de parametrização, configuração e solicitação de manutenção junto ao fornecedor do sistema.

8.4.1.7 As parametrizações e padrões de configuração do sistema serão definidos pela **SEPLAG/SCCA**.

8.4.1.8 O SGA será composto de funcionalidades locais que permitirão a emissão de senhas, agendamento de senhas, chamada de senha para atendimento, inicialização e finalização de atendimento e acompanhamento do cenário local.

8.4.1.9 O SGA será composto de funcionalidades Web que permitirão o acompanhamento pela internet do funcionamento das unidades, geração de relatórios e gráficos.

8.4.1.10 A base de dados dos módulos operacional e gerencial são de propriedade da **SEPLAG/SCCA** e não podem ser copiadas e ou compartilhadas sem a expressa determinação ou autorização do mesmo.