

RESOLUÇÃO SEPLAG Nº 077, DE 22 DE NOVEMBRO DE 2011

Dispõe sobre normas e procedimentos do atendimento ao cidadão no âmbito da Administração Pública Estadual.

A SECRETÁRIA DE ESTADO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO no uso das atribuições que lhe são conferidas pelo art. 93, § 1º, inciso III, da Constituição do Estado de Minas Gerais, e tendo em vista o disposto no artigo 211, incisos X e XI da Lei Delegada nº 180, de 2011 e no Decreto Estadual nº 45.743, de 26 de setembro de 2011,

RESOLVE:

CAPÍTULO I

DO PROCEDIMENTO PARA O ATENDIMENTO DO CIDADÃO

Art. 1º Esta Resolução estabelece normas e procedimentos a serem adotadas pela Administração Direta, autarquias e fundações do Estado de Minas Gerais para a prestação de serviços e atendimento ao cidadão.

Art. 2º Os órgãos e entidades deverão priorizar a prestação e conclusão de serviços por meios eletrônicos.

Art. 3º As medidas simplificadoras na recepção de documentos no âmbito da Administração Pública do Estado de Minas deverão seguir as disposições do Decreto 44.774 de 2008.

§ 1º No caso da dispensa de reconhecimento de firma, os documentos deverão ser assinados perante agente público a quem deva ser apresentados.

§ 2º No caso de dispensa de autenticação de documentos, as cópias serão visualmente comparadas com os documentos originais e o agente público deverá atestar nas cópias que elas conferem com o original.

Seção I

Do Atendimento Presencial

Art. 4º Todo cidadão deverá ser acolhido com respeito e dignidade.

Art. 5º Todo cidadão será atendido sem privilégio e a ordem de chegada deverá ser rigorosamente obedecida, ressalvados os casos previstos em lei.

Parágrafo único. A identificação do cidadão para encaminhamento ao atendimento preferencial deverá ser feita por observação, procurando-se evitar a solicitação de documentos de comprovação.

Art. 6º Todo atendimento presencial deve ser precedido de emissão de senhas que serão distribuídas sem interrupções durante todo o horário de funcionamento da unidade.

§ 1º Todo cidadão que chegar durante o horário de funcionamento da unidade deverá ser atendido.

§ 2º As senhas serão válidas somente para atendimento na data de sua emissão.

Art. 7º O cidadão em espera pelo atendimento deverá, quantas vezes for necessário, receber informações e orientações solicitadas.

Art. 8º Todos os atendimentos devem ter indicadores de tempo médio de atendimento.

§ 1º O cidadão deverá ser informado sobre estes prazos, antes do início do atendimento.

§ 2º Deverão ser utilizados outros meios para a divulgação dessas informações.

Art. 9º Todo cidadão terá acesso às informações sobre os procedimentos exigidos para solicitar e concluir os serviços.

Art. 10. A simplificação dos procedimentos para o cidadão deve ser constante nas Unidades de Atendimento:

- I - eliminar ou reduzir exigências que demandam tempo e custo para o cidadão; e
- II - evitar deslocamentos desnecessários do cidadão para realização de um serviço, tanto nas áreas internas, quanto nas externas.

Art. 11. Todos os locais destinados ao atendimento público devem ter avisos afixados em lugares visíveis, contendo informações sobre os dias e horários de funcionamento.

Art. 12. Todas as unidades que realizam atendimento presencial ao cidadão deverão ter:

- I – sinalização adequada sobre todos os setores da unidade;
- II – funcionários devidamente identificados;
- III – identificação diferenciada para os funcionários responsáveis por recepcionar e assessorar o cidadão;
- IV – recepção ou balcão de informações próximo à entrada da unidade;
- V – acessibilidade apropriada para qualquer cidadão com deficiência; e
- VI – sistema de gestão do atendimento.

Art. 13. As áreas de espera e de atendimento deverão ser acolhedoras, demonstrando preocupação com o bem estar do cidadão.

Art. 14. Nos casos em que o serviço não estiver disponível na Unidade de Atendimento, o cidadão deverá receber informações e orientações precisas sobre como obter o serviço e para onde deverá se dirigir.

Art. 15. Quando possível, as Unidades de Atendimento deverão adotar terminais de autoatendimento para a prestação de serviços ao cidadão

Art. 16. Nos casos de contingências com impacto no atendimento como paralisações de sistemas, queda de energia, ausência de funcionários, falta de água, ou qualquer ocorrência que impeça o atendimento, nenhum cidadão deixará de receber alternativas de atendimento, de modo a minimizar possíveis prejuízos.

Parágrafo único. Cabe à Administração buscar mecanismos para que o cidadão seja informado sobre a contingência, sobre os prazos para retorno à normalidade e sobre as alternativas de atendimento de modo que ele não seja prejudicado.

Seção II

Do Atendimento por meio dos Sítios Eletrônicos

Art. 17. Todos os sítios eletrônicos dos órgãos e entidades deverão ser desenvolvidos atendendo a requisitos de:

- I – usabilidade;
- II – acessibilidade;
- III – busca;
- IV – qualidade dos Conteúdos; e
- VI – identidade Visual.

Art. 18. Os órgãos e entidades deverão disponibilizar a relação de todos os serviços oferecidos no menu principal do sítio eletrônico.

Parágrafo único. Os serviços deverão ser disponibilizados e agrupados por público-alvo ou por assunto, respeitando padrões temáticos e não-hierárquicos, ficando vedado o seu agrupamento segundo a estrutura organizacional do Órgão ou Entidade como única forma de classificação;

Art. 19. Os serviços disponibilizados nos sítios eletrônicos, devem buscar a informatização dos processos, priorizando as opções digitais, a automação de atividades e visando eliminar ou reduzir a utilização de papel, assinaturas, manuais e carimbos.

Parágrafo único. Os serviços devem conter no mínimo as seguintes informações:

I - descrição do serviço;

II - descrição do processo de prestação do serviço;

III - documentos necessários para se obter e concluir o serviço;

IV - valor da taxa;

V - inidades de Atendimento; e

VI - prazo para prestação do serviço.

Art. 20 Deve ser realizada uma análise pelo órgão e entidade se o atendimento realizado por meio dos sítios eletrônicos necessita da utilização de Certificação Digital com conexão segura por meio do protocolo HTTPS.

Art. 21. Quanto aos elementos de interação nos sítios eletrônicos serão da responsabilidade dos órgãos e entidades, os quais implementarão serviço de comunicação direta com o cidadão denominado “Fale Conosco” de acordo com as seguintes diretrizes:

I - seja implementado por meio de formulário próprio, garantindo-se resposta à solicitação;

II - o link de acesso ao “Fale Conosco” deve ser acessível por meio da página inicial;

III - as respostas às solicitações encaminhadas devem ser dadas no prazo máximo de 2 (dois) dias úteis, o qual deverá constar do formulário do “Fale Conosco”, devendo o cidadão ser informado quando receberá a resposta caso esse prazo não possa ser atendido;

IV - declare na página do sítio o nome da unidade organizacional responsável pelo atendimento das mensagens recebidas;

V - forneça número de protocolo para todas as mensagens encaminhadas;

VI - envie ao e-mail do cidadão uma cópia da mensagem enviada e do número de protocolo gerado;

VII - envie ao e-mail do cidadão qualquer tramitação decorrente do processo de resposta;

VIII - forneça forma de consulta às demandas registradas por meio do número de protocolo;

IX - mantenha armazenada todas as mensagens respondidas, recebidas e encaminhadas durante o prazo vigente em legislação; e

X – quando a demanda for de competência de outros entes da federação ou de outros poderes, sempre que possível, deve ser indicado ao cidadão todos os procedimentos necessários para a realização do contato.

Seção III

Do Atendimento via Chat On-Line

Art. 22. Caso os órgãos e entidades forneçam Atendimento via chat online, esse deverá receber número de protocolo para que o cidadão possa utilizá-lo como comprovação do atendimento.

Art. 23. Ao final do atendimento, o cidadão receberá em seu correio eletrônico o número de protocolo e uma cópia digital do diálogo mantido no atendimento.

Parágrafo único. A cópia digital deverá estar em formato protegido que impeça posteriores alterações.

Art. 24. O cidadão poderá solicitar acesso ao histórico do seu atendimento por meio do número de protocolo recebido.

Parágrafo único. Os históricos estarão disponíveis para requisição do cidadão durante o prazo vigente em legislação.

Art. 25. O horário de Atendimento via chat on-line deverá ser informado pela instituição em seu próprio sítio eletrônico.

Art. 26. Durante a fila de espera, o prazo previsto para o recebimento de atendimento por meio do chat on-line deve ser informado ao cidadão.

Seção IV

Do Atendimento via Telefone

Art. 27. Os órgãos e entidades deverão informar em seus sítios eletrônicos e em materiais de divulgação institucional qual é o seu número de atendimento telefônico para obtenção de informações pelo cidadão.

Art. 28. Nas opções do menu inicial do atendimento deve haver a opção de falar com o atendente.

§ 1º A opção de falar com o atendente deverá constar em todas as divisões do menu inicial de atendimento.

§ 2º Em todos os menus e sub-menus deve haver a opção de retornar ao menu anterior e ao menu principal.

Art. 29. O acesso à opção de falar com o atendente não pode ser condicionado ao fornecimento prévio de informações pelo cidadão.

Art. 30. O cidadão não terá a sua ligação finalizada antes da conclusão do atendimento.

Art. 31. Os serviços de atendimento telefônicos dos órgãos e entidades, quando possível, devem estar preparados para garantir o acesso das pessoas com deficiência auditiva ou de fala ao Atendimento, em caráter preferencial, facultado à Administração atribuir número telefônico específico para este fim.

Art. 32. É vedado solicitar a repetição da demanda e dos dados do cidadão após seu registro pelo primeiro atendente.

Parágrafo único. Caso seja necessário consultar mais do que um atendente, a demanda do cidadão deverá ser repassada juntamente com seus dados.

Art. 33. Quando o atendimento não puder ser concluído no momento de sua requisição este deverá ser registrado e encaminhado para a área competente obedecendo aos prazos estipulados para a resolução da demanda.

Art. 34. O cidadão receberá ao final de toda ligação o número de protocolo referente ao atendimento realizado.

Art. 35. As ligações ficarão gravadas pelo prazo mínimo estipulado em legislação e o cidadão poderá solicitar o acesso aos seus conteúdos informando o número de protocolo recebido no atendimento.

Seção V

Do Atendimento por meio de Terminal de Autoatendimento

Art. 36. Os terminais de autoatendimento devem ser utilizados, quando possível, como alternativa para a prestação de serviços nas Unidades Presenciais.

Art. 37. Os serviços disponibilizados devem ser claros e intuitivos para os cidadãos, seguindo padrões de usabilidade e facilidade de navegação.

Parágrafo único. Os serviços disponibilizados devem dispor instruções para a sua realização.

Art. 38. As aplicações desenvolvidas para a disponibilização de serviços devem atender a padrões de usabilidade próprios dos terminais de autoatendimento.

Art. 39. A localização dos terminais de autoatendimento deve ser claramente sinalizada.

Art. 40. As unidades devem contar, quando possível, com agente público devidamente capacitado para auxiliar o cidadão na utilização dos serviços disponibilizados.

Art. 41. Os órgãos devem priorizar a disponibilização de terminais de autoatendimento em locais de grande demanda para seus serviços.

Seção VI

Do Atendimento via Dispositivos Móveis

Art. 42. Os órgãos e entidades devem adotar, quando possível, o uso de dispositivos móveis para a prestação de seus serviços.

Art. 43. Somente serão enviadas mensagens para os telefones móveis dos cidadãos que autorizarem o envio.

Art. 44. As mensagens enviadas devem conter a indicação de um canal de atendimento para obtenção de informações adicionais.

Art. 45. As aplicações desenvolvidas para a disponibilização de serviços devem atender a padrões de usabilidade próprios a esses tipos de dispositivos.

CAPÍTULO II

DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 46. Os casos omissos referentes à aplicação de dispositivos desta Resolução serão analisados e decididos pela Diretoria Central de Gestão dos Canais de Atendimento Eletrônico – DCGCAE.

Art. 47. Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

Belo Horizonte, 22 de novembro de 2011.

RENATA MARIA PAES DE VILHENA

SECRETÁRIA DE ESTADO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO