

RESOLUÇÃO Nº 089, DE 24 DE NOVEMBRO DE 2010.

Dispõe sobre o funcionamento do Comitê Gestor da Central Única de Atendimento Telefônico do Governo, instituído pelo Decreto nº. 45.053, de 07 de março de 2009.

A SECRETÁRIA DE ESTADO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO, no uso das atribuições que lhe são conferidas pelo art. 93, SS 1º, da Constituição do Estado de Minas Gerais, pela Lei Delegada nº 126, de 25 de janeiro de 2007, pelo Decreto nº 44.817, de 21 de maio de 2008, e tendo em vista o disposto no Decreto nº. 45.053, de 07 de março de 2009,

RESOLVE:

Art. 1º - O Comitê Gestor da Central Única de Atendimento Telefônico do Governo- Comitê, possui natureza permanente, deliberativa, avaliativa e supervisora sobre assuntos relacionados à Central Única de Atendimento Telefônico do Governo no âmbito do Governo do Estado de Minas Gerais.

CAPÍTULO I

DA ORGANIZAÇÃO DO COMITÊ

Art. 2º - Integram o Comitê:

I -1 (um) representante e 1 (um) suplente da Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão - SEPLAG e ;

II - 1 (um) representante e 1 (um) suplente da Companhia de Tecnologia da Informação do Estado de Minas Gerais - PRODEMGE; e

III - 1 (um) representante e 1 (um) suplente de cada um dos contratantes da administração direta, autárquica e fundacional participantes da Central.

SS 1º. O Comitê será presidido pela SEPLAG.

SS 2º. Os dirigentes máximos dos órgãos participantes encaminharão à SEPLAG o nome de seus representantes e seus respectivos suplentes.

CAPÍTULO II

DAS ATRIBUIÇÕES DO COMITÊ GESTOR

Art. 3º - Compete ao Comitê Gestor da Central Única de Atendimento Telefônico, em conformidade com o Decreto nº. 45.053/2009:

I - coordenar e articular a implantação da Central Única de Atendimento Telefônico do Governo;

II - estabelecer diretrizes e estratégias para o planejamento da oferta de serviços e de informações por meio da Central Única de Atendimento Telefônico do Governo;

III - propor medidas que objetivem a elevação do padrão de qualidade dos serviços prestados ao cidadão por meio da Central Única de Atendimento Telefônico do Governo;

IV - coordenar a elaboração e a revisão das políticas de funcionamento da Central Única de Atendimento Telefônico do Governo;

V - propor e avaliar índices e indicadores de desempenho e de qualidade para os serviços prestados pelo LIG-Minas; e

VI - avaliar a qualidade e o tempo de atendimento das demandas dos usuários da Central enviadas aos órgãos e entidades, aos quais compete a solução respectiva e acompanhamento permanente dos processos até o retorno ao cidadão.

Art. 4º - Competem aos representantes dos órgãos, indicados nos termos do SS2º do art. 2º deste instrumento, em conformidade com o Decreto nº. 45.053/2009:

I - a coordenação dos trabalhos de migração do atendimento de sua instituição para a Central Única de Atendimento Telefônico do Governo;

II - a coordenação do atendimento de sua instituição;

III - a responsabilização pela qualidade e atualização das informações disponibilizadas por sua instituição;

IV - a responsabilização pelo cumprimento dos indicadores de desempenho de sua instituição;

V - a responsabilização pela disponibilização de treinamentos sempre que identificada a necessidade;

VI - a responsabilização pelo atendimento das demandas dos cidadãos enviadas por meio da Central Única de Atendimento Telefônico; e

VII - a interlocução com a SEPLAG.

SS1º. Aos representantes caberá o encaminhamento à Seplag, na primeira segunda-feira do mês, de relatórios de avaliação das chamadas escutadas, em quantidades a serem determinadas pelo Presidente do Comitê Gestor em comunicado aos integrantes.

SS2º. O modelo de relatório de avaliação das chamadas escutadas deverá ser o mesmo utilizado nas monitorias realizadas pela prestadora do serviço de solução global para implantação, operação e gestão da Central Única de Atendimento Telefônico do Governo do Estado de Minas Gerais para avaliar as chamadas do órgão.

SS3º. O Presidente do Comitê Gestor poderá determinar, por meio de comunicado aos integrantes do Comitê, procedimentos adicionais a serem cumpridos para acompanhamento das atividades da Central Única de Atendimento Telefônico.

CAPÍTULO III

DO FUNCIONAMENTO DO COMITÊ

Art. 5º. O Comitê reunir-se-á ordinariamente na terceira quarta-feira do mês e extraordinariamente por convocação do seu Presidente ou por solicitação da maioria de seus membros permanentes para avaliação e análise de assuntos de sua competência.

SS1º. A Secretaria Executiva deverá encaminhar a pauta das reuniões previstas no caput deste artigo com antecedência mínima de 2 (dois) dias úteis.

SS2º. O órgão cujo representante deixar de comparecer a 2 (duas) reuniões do Comitê, ordinárias e/ou extraordinárias, perde o direito de votar por 1 (uma) deliberação.

SS3º. Nas deliberações do Comitê Gestor cada contratante terá direito a 1 (um) voto.

SS4º. O Representante cujo atendimento não for realizado por meio do tridígito 155, nas deliberações do Comitê Gestor, desempenhará apenas a função consultiva, não possuindo direito de voto.

Art. 6º. O quorum de instalação para as reuniões do Comitê em que haja votação é de maioria absoluta de seus membros.

SS 1º. As deliberações nas reuniões do Comitê serão tomadas por maioria simples.

SS 2º. Na hipótese de empate nas votações do Comitê, o Presidente do Comitê decidirá por meio do voto de qualidade.

Art. 7º. Os membros poderão comparecer às reuniões do Comitê acompanhados de consultores ou técnicos devidamente credenciados, os quais não terão direito a voto nas deliberações.

CAPÍTULO IV

DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 8º. A Diretoria Central de Gestão do Minas Online - DCGMOL exercerá as atribuições de Secretaria Executiva e proverá o apoio técnico-administrativo necessário ao funcionamento do Comitê e à implementação de suas deliberações.

Art. 9º. As deliberações do Comitê serão publicadas no sítio de informação de responsabilidade da SEPLAG e, quando necessário, no Diário Oficial de Governo.

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

Belo Horizonte, 24 de novembro de 2010.

RENATA MARIA PAES DE VILHENA

Secretária de Estado de Planejamento e Gestão