

**DECRETO 46090, DE 22/11/2012 - TEXTO ORIGINAL**

Dispõe sobre as Unidades de Atendimento Integrado – UAIs.

**O GOVERNADOR DO ESTADO DE MINAS GERAIS**, no uso de atribuição que lhe confere o inciso VII do **art. 90 da Constituição do Estado** e tendo em vista o disposto na **Lei Delegada nº 180, de 20 de janeiro de 2011**,

**DECRETA:**

Art. 1º As Unidades de Atendimento Integrado – UAIs, de que trata o **Decreto nº 44.299, de 23 de maio de 2006**, com as modificações introduzidas pelos **Decretos nº 44.817, de 21 de maio de 2008**, e **nº 45.288, de 13 de janeiro de 2010**, passam a reger-se pelas normas estabelecidas neste Decreto.

Art. 2º As UAIs integram a Política de Atendimento ao Cidadão, instituída pelo **Decreto nº 45.743, de 26 de setembro de 2011**, em consonância com a Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, com vistas a facilitar e simplificar a relação do Estado com os cidadãos.

Art. 3º As UAIs serão referências na prestação de serviços presenciais e eletrônicos do Estado de Minas Gerais, visando qualificar o atendimento ao cidadão a partir da atuação integrada e sistêmica da Administração Pública direta e indireta do Estado.

Art. 4º Todas as Secretarias, Órgãos e Entidades da Administração Pública direta e indireta do Estado de Minas Gerais que prestam serviços compatíveis com os prestados nas UAIs poderão, a partir de critérios pré-definidos, disponibilizá-los nestas Unidades, conjuntamente com as informações necessárias para que o atendimento se torne eficiente e efetivo.

Art. 5º A responsabilidade técnica pelos serviços a serem disponibilizados em cada UAI é dos órgãos parceiros, mediante Convênio de Cooperação Técnica a ser celebrado entre estes e o Estado de Minas Gerais, por intermédio da Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão – SEPLAG.

Art. 6º São princípios que orientam as UAIs:

- I - eficiência;
- II - publicidade e transparência;
- III - razoabilidade e a proporcionalidade;
- IV - a visão sistêmica das necessidades do cidadão, que considere as multiplicidades de ordem social, cultural e econômica;
- V - a emancipação do indivíduo pelo seu reconhecimento como sujeito de direitos;
- VI - a cooperação entre as diferentes esferas do poder público;
- VII - a responsabilidade compartilhada na execução das tarefas propostas;
- VIII - o respeito às diversidades locais e regionais;
- IX - o direito da sociedade à informação e ao controle social.

Art. 7º São diretrizes das UAIs:

- I - promover a integração do cidadão à rede de serviços públicos;
- II - equipar os órgãos responsáveis com estrutura adequada para o exercício de suas atribuições;
- III - a integração das UAIs com as demais políticas, estratégias e ações do Estado;
- IV - a articulação das diversas áreas do governo e da sociedade;
- V - oferecer condições para que o cidadão tenha acesso às informações de serviços públicos de seu interesse;

VI - universalizar o acesso do cidadão a informações e orientações sobre as UAIs, bem como sobre os serviços nelas disponibilizados;

VII - introduzir inovações na Administração Pública, de modo que os meios de controle não dificultem o exercício da cidadania;

VIII – articular, entre as diferentes esferas da Administração Pública, formas de garantir o alto padrão de qualidade no atendimento ao cidadão, tornando-o mais eficiente, eficaz e digno;

IX - estimular a livre manifestação do cidadão em relação à qualidade dos serviços prestados, de modo a realimentar os processos de sua execução;

X - ser um permanente laboratório da gestão pública para a cidadania, introduzindo inovações e constituindo-se referência para a disseminação de novos padrões de atendimento e melhorias na prestação de serviços públicos para o conjunto da Administração Pública; e

XI - oferecer recursos para a inclusão digital do cidadão, mediante a aplicação e experimentação de novas tecnologias de informação e comunicação para o atendimento.

Art. 8º São objetivos das UAIs:

I - reunir, em um mesmo espaço físico, serviços prestados pelas Secretarias, Órgãos e Entidades da Administração Pública direta e indireta das esferas estadual, municipal e federal, bem como por empresas privadas, para casos específicos, tendo em vista a economia de tempo e custo para aos cidadãos;

II - implementar políticas de atendimento ao cidadão por meio das quais serão estabelecidas diretrizes, normas, padrões, procedimentos e metas para monitoramento de sua qualidade;

III - implantar um modelo de gestão que propicie a coparticipação dos parceiros;

IV - colaborar mutuamente para a simplificação dos procedimentos de atendimento ao cidadão e para a busca permanente de mecanismos que maximizem as potencialidades de cada órgão coabitante;

V - propiciar mecanismos e canais de participação e de consulta ao cidadão para aferição do seu nível de satisfação, bem como para promover ajustes e melhorias no atendimento;

VI - utilizar todas as formas de atendimento ao cidadão;

VII - disponibilizar ao cidadão todas as informações relativas aos procedimentos necessários e exigidos para a solicitação dos serviços prestados nas Unidades bem como para sua efetividade, sempre de forma ágil, correta, precisa e compreensível;

VIII - definir, de forma recorrente, novas e diversificadas funções para as diversas etapas do atendimento ao cidadão;

IX - prover a adequada estrutura de recursos humanos e implementar programas de formação e capacitação inicial;

X - disponibilizar espaços, ambientes, mobiliário, sistemas, equipamentos e infraestrutura para oferecer melhores condições de atendimento e de trabalho; e

XI - identificar os obstáculos nos procedimentos e nos fluxos de trabalho que possam ser impedimentos ao livre e eficaz acesso às informações e aos serviços disponibilizados nas Unidades e propor, quando necessário, a sua simplificação e a migração para o meio eletrônico, se for o caso.

Art.9º A SEPLAG poderá expedir atos e instruções complementares para o cumprimento deste Decreto.

Art. 10. Ficam revogados:

I - o Decreto nº 44.299, de 23 de maio de 2006; e

II - o Decreto nº 45.288, de 13 de janeiro de 2010.

Art. 11. Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação.

Palácio Tiradentes, em Belo Horizonte, aos 22 de novembro de 2012; 224º da Inconfidência Mineira e 191º da Independência do Brasil.

ANTONIO AUGUSTO JUNHO ANASTASIA

Danilo de Castro

Maria Coeli Simões Pires

Renata Maria Paes de Vilhena

Plínio Salgado

Célia Pimenta Barroso Pitchon