



ESTADO DO ACRE

DECRETO Nº 3.357 DE 20 DE AGOSTO DE 2008

Institui a Política de Atendimento ao Cidadão para a Administração Pública Estadual e constitui instâncias responsáveis pela sua implementação e acompanhamento.

O GOVERNADOR DO ESTADO DO ACRE,

NO USO das atribuições que lhe confere o art. 78, inciso VI, da Constituição Estadual;

Considerando os preceitos contidos no art. 5º da Constituição Federal;

Considerando a necessidade de estabelecer parâmetros democráticos para que todos os órgãos públicos possam se pautar no relacionamento entre Estado e Cidadão; e

Considerando a premência do uso cada vez mais intensivo de novas soluções para o atendimento público, salvaguardando-se a diversidade sócio-econômica e cultural da população nas várias regiões do Estado,

D E C R E T A:

CAPÍTULO I

DOS PRINCÍPIOS E DAS DIRETRIZES DA POLÍTICA DE ATENDIMENTO

Art. 1º Fica instituída a Política de Atendimento ao Cidadão, com a finalidade de garantir a qualidade e a celeridade na prestação dos serviços, para que o cidadão consiga exercer seu direito à cidadania.

Art. 2º O atendimento ao cidadão será prestado com atenção, cortesia e respeito.

Art. 3º A ordem de chegada, salvo no caso dos preferenciais, será rigorosamente obedecida.

Parágrafo único. A ordem de chegada ou de agendamento diz respeito também à seqüência das atividades internas despendidas à devida finalização do atendimento efetuado.



ESTADO DO ACRE

DECRETO Nº 3.357 DE 20 DE AGOSTO DE 2008

Art. 4º Deverão ser obedecidas as legislações de atendimento preferencial aos idosos, gestantes, mulheres com crianças de colo e a pessoas portadoras de necessidades especiais temporárias e permanentes.

§ 1º Havendo divergências entre as legislações de diferentes esferas, deverá ser adotada a que for menos restritiva para os cidadãos.

§ 2º A identificação dos cidadãos para encaminhamento ao atendimento preferencial deverá ser feita por observação, procurando-se evitar a solicitação de documentos de comprovação.

Art. 5º É direito do cidadão obter todas as informações necessárias à todas as etapas do atendimento.

§ 1º Ao cidadão possibilitar-se-á o conhecimento de todo o processo de atendimento.

§ 2º Independente da instituição que prestará outras etapas de atendimento deverá ser informado ao cidadão todos os procedimentos necessários para finalização do serviço solicitado.

Art. 6º Quando necessário o retorno do cidadão para finalização do atendimento ou para retirada de documentos deverá ser fornecido prazo preciso.

Parágrafo único. No caso de ocorrências que impeçam o cumprimento do prazo prometido, as Secretarias e as Instituições Estaduais deverão buscar mecanismos para avisar ao cidadão com antecedência.

Art. 7º 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.

Art. 8º Os cidadãos em espera pelo atendimento, em situações normais e em situações de contingência, deverão, quantas vezes for necessário, receber informações e orientações solicitadas.



ESTADO DO ACRE

DECRETO Nº 3.357 DE 20 DE AGOSTO DE 2008

Art. 9º Todos os serviços devem ter indicadores de tempo médio de atendimento e de espera. Os cidadãos devem ser informados sobre estes prazos, antes de iniciar o atendimento, principalmente nos casos de alta demanda.

Art. 10. Todo cidadão tem direito de acesso às informações sobre os procedimentos exigidos para solicitar os serviços, tais como documentos, requisitos, condições, formulários, custos, prazos e locais de atendimento.

Parágrafo único. Para a democratização do acesso a estas informações, as Secretarias e as Instituições Estaduais deverão utilizar todos os recursos disponíveis de comunicação, de modo que a população otimize seu tempo e custo para a solicitação dos serviços.

Art. 11. Todos os servidores devem solicitar aos cidadãos os mesmos procedimentos e requisitos nas situações iguais de atendimento.

Art. 12. Todos os locais destinados ao atendimento público devem ter avisos afixados, em lugares visíveis, contendo informações sobre os dias e horários de funcionamento. Estas informações e os endereços devem ser amplamente divulgados.

Art. 13. Todo cidadão que chegar até o horário divulgado como sendo o limite para o atendimento, deverá ser atendido e ter o seu atendimento finalizado, conforme a etapa prevista.

Art. 14. Os servidores designados para o atendimento devem ser selecionados de acordo com perfil e capacidade técnica adequados.

Parágrafo único. As Secretarias e Instituições Estaduais deverão criar mecanismos para acompanhar o desempenho destes servidores e promover formação e capacitação continuada.

Art. 15. As áreas de espera e de atendimento deverão ser acolhedoras, demonstrando preocupação com o bem estar do cidadão.

Art. 16. Os setores e ambientes deverão ser sinalizados adequadamente para facilitar a locomoção dos cidadãos, possibilitando-lhes identificar os locais desejados.



ESTADO DO ACRE

DECRETO Nº 3.357 DE 20 DE AGOSTO DE 2008

Art. 17. Os folhetos de divulgação dos serviços e dos programas devem estar em locais acessíveis e, quando necessário, servidores devem estar à disposição para prestar informações adicionais.

CAPÍTULO II DAS INSTÂNCIAS RESPONSÁVEIS PELA POLÍTICA DE ATENDIMENTO

Art. 18. Caberá à Diretoria de Organização em Centros de Atendimento - OCA, da Secretaria de Gestão Administrativa, conforme § 5º, do art. 2º do Decreto nº 1.328/2007, a responsabilidade pela instituição e gerenciamento da política de excelência no atendimento ao cidadão, usuário dos serviços públicos, no âmbito da Administração Pública estadual, mediante o planejamento, a implantação, a coordenação e o gerenciamento de Centros de Atendimento Integrado.

Art. 19. Para a ampliação e incorporação desta Política de Atendimento e de todas as inovações para o conjunto da administração estadual, fica instituído no âmbito do Governo do Estado do Acre, a Rede de Representantes de todos os órgãos, da administração direta e indireta.

Parágrafo único. As atividades a serem desenvolvidas pelos integrantes desta Rede e de que trata este Decreto, ficam sob a orientação da Diretoria de Organização em Centros de Atendimento – OCA.

Art. 20. A Rede de Representantes será composta por 02 (dois) profissionais, sendo um Titular e outro Adjunto, indicados pelos dirigentes das instituições, de acordo com o perfil abaixo estabelecido.

CAPÍTULO III DAS ATRIBUIÇÕES GERAIS DOS INTEGRANTES DA REDE DE REPRESENTANTES

Art. 21. O Representante designado responsabilizar-se-á pela implantação da nova política de atendimento em sua Secretaria e/ou Instituição e pelo monitoramento de sua aplicação, incumbindo-lhe:

I - participar, juntamente com a Diretoria de Organização em Centros de Atendimento – OCA, de todos os programas, projetos e ações que visem à melhoria da qualidade do atendimento à população no âmbito de sua Secretaria ou Instituição e em todo o governo;



ESTADO DO ACRE

DECRETO Nº 3.357 DE 20 DE AGOSTO DE 2008

II - manter estreito, sistemático e profícuo relacionamento com todas as atividades relacionadas à prestação de serviços à população, identificando os ajustes a serem feitos;

III - identificar as boas práticas de atendimento e que tenham efetivo resultado para a população; divulgá-las e dar-lhes a configuração de “estudo de caso” para que sejam discutidas e debatidas junto à Rede de Representantes do governo;

IV - criar mecanismos para que os servidores públicos alocados nas atividades de atendimento, possam participar de iniciativas que visem à melhoria dos procedimentos, da desburocratização e da racionalização e da sistemática de atendimento, de acordo com a realidade setorial de cada instituição;

V - manter rigoroso acompanhamento sobre a qualidade das informações prestadas por profissionais de sua Secretaria ou Instituição ao “Sistema Guia do Usuário dos Serviços Públicos”, coordenado pela Diretoria OCA; e

VI - participar ativamente em sua Secretaria dos Programas e Projetos da Secretaria de Gestão Administrativa - SGA referentes à modernização administrativa, à melhoria de processos, à desburocratização, à migração dos serviços para o meio eletrônico, ao uso de novas de novas tecnologias de informação e comunicação e que tenham direto impacto na melhoria do relacionamento entre o Estado e a população.

CAPÍTULO IV

DAS ATRIBUIÇÕES ESPECÍFICAS DOS INTEGRANTES DA REDE DE REPRESENTANTES EM RELAÇÃO AOS CENTROS DE ATENDIMENTO INTEGRADO

Art. 22. Os Centros de Atendimento Integrado que vierem a ser implantados no Estado do Acre sob responsabilidade da Diretoria OCA/SGA, poderão contar, além de Secretarias e Instituições do Governo Estadual, com a participação de órgãos da esfera municipal e federal.

Parágrafo único. A participação de outras esferas de governo nas Unidades de Atendimento será formalizada mediante instrumentos legais específicos.

Art. 23. Nos casos de Secretarias ou Instituições do Governo do Estado, caberá aos Representantes as seguintes atribuições específicas:



ESTADO DO ACRE

DECRETO Nº 3.357 DE 20 DE AGOSTO DE 2008

I - participar do planejamento, da implantação e do acompanhamento da manutenção da qualidade de atendimento nestas Unidades de Atendimento;

II - colaborar para que novas soluções de atendimento público sejam experimentadas nestas Unidades de Atendimento, principalmente àquelas que digam respeito às medidas de simplificação integradas aos procedimentos de outras Instituições e ao uso de multi-canal no relacionamento com a população;

III - propor, de acordo com a realidade setorial de sua Secretaria ou Instituição, alternativas para que a retaguarda operacional esteja em conformidade com as necessidades de funcionamento das Centrais de Atendimento Integrado;

IV - planejar, juntamente com a Diretoria OCA, as ocorrências programadas que tenham direto impacto no atendimento, oferecendo alternativas para que a população não seja prejudicada;

V - manter controle das situações de contingências imprevistas prestando informações e esclarecimentos, de modo que a população tenha conhecimento dos prazos para normalização do atendimento ou de alternativas para reduzir os impactos negativos;

VI - comunicar previamente à Diretoria OCA as alterações nos procedimentos para a realização dos serviços prestados nos Centros de Atendimento Integrado e, com ela, implementar medidas para que a população seja informada com a necessária antecedência;

VII - manter direto relacionamento com os seus servidores alocados nos Centros de Atendimento Integrado, avaliando-os de acordo com diretrizes e critérios pré-definidos pela Diretoria OCA;

VIII - criar condições e propor a incorporação de inovações experimentadas com êxito nos Centros de Atendimento para a sua Secretaria ou Instituição;

IX - contribuir para que a Rede de Representantes do governo do Estado do Acre seja creditada como instância legítima, responsável pela mudança cultural na prestação de serviços públicos à população.



ESTADO DO ACRE

DECRETO Nº 3.357 DE 20 DE AGOSTO DE 2008

CAPÍTULO V DO PERFIL E DOS REQUISITOS ESSENCIAIS DOS PARTICIPANTES DA REDE DE REPRESENTANTES

Art. 24. Os Representantes Institucionais deverão:

I - ser indicados pelos titulares das Secretarias ou Instituição de acordo com procedimentos e prazos a serem definidos pela Secretaria de Gestão Administrativa;

II - ter representatividade junto a todos os setores de sua Secretaria ou Instituição;

III - ter domínio ou fácil acesso e interlocução com a área de atendimento em todas as suas modalidades: presencial, eletrônico e telefônico;

IV - serem informados com antecedência (preferencialmente ter direta participação) de todas as medidas, ações, programas e projetos com direto impacto no atendimento, em todas as suas modalidades, em desenvolvimento na sua Secretaria ou Instituição;

Parágrafo único. Os nomes dos representantes indicados serão publicados em portaria do Secretário de Estado da Gestão Administrativa.

Art. 26. Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação.

Rio Branco-Acre, 20 de agosto de 2008, 120º da Republica, 106º do Tratado de Petrópolis e 47º do Estado do Acre.

Arnóbio Marques de Almeida Júnior
Governador do Estado do Acre