



## LEI Nº 3.004, DE 24 DE JUNHO DE 2025

“Dispõe sobre a criação e Regimento Interno da Central de Informações ao Cidadão, denominada ‘Central Fala Brumas’, e dá outras providências.”

O Povo do Município de Brumadinho, por seus representantes, aprovou e eu, Prefeito Municipal, em seu nome, sanciono a seguinte Lei:

**Art. 1º** Fica instituído pelo Poder Executivo, através desta Lei, a CENTRAL DE INFORMAÇÕES AO CIDADÃO, denominada Central Fala Brumas.

**Art. 2º** Fica criado o Regimento da CENTRAL DE INFORMAÇÕES AO CIDADÃO, constante no Anexo Único, parte integrante e indissociável da presente Lei.

**Parágrafo único.** Além do Regimento, poderão ser editadas normas, procedimentos ou manuais destinados a disciplinar rotinas de trabalho.

**Art. 3º** Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

Brumadinho, em 24 de junho de 2025.

Gabriel Augusto Parreiras  
**Prefeito Municipal**



## LEI Nº 3.004, DE 24 DE JUNHO DE 2025

### ANEXO ÚNICO

#### REGIMENTO DA CENTRAL DE INFORMAÇÕES AO CIDADÃO

##### Central Fala Brumas

#### CAPÍTULO I

##### Da Apresentação

**Art. 1º** O presente Regimento disciplina a organização, as competências e o funcionamento da CENTRAL DE INFORMAÇÕES AO CIDADÃO, denominada **Central Fala Brumas**, suas estruturas operacionais e decisórias na Administração Municipal, e tem por finalidade auxiliar a Administração Municipal de Brumadinho - MG na tomada de decisões concernentes ao relacionamento com o Cidadão.

**Art. 2º** Para efeito do presente regimento, considera-se:

- I. Atualização – efetuar alterações ou correções sobre determinado assunto ou determinada atividade;
- II. confiabilidade – conjunto de atributos que evidenciam a capacidade de realizar e manter as normas e padrões preestabelecidos das informações e serviços prestados;
- III. confidencialidade - garantia do resguardo que as informações sejam acessíveis apenas àqueles autorizados a ter acesso;
- IV. criticidade - análise abrangente, questionadora e autônoma de um determinado assunto, indo além do senso comum, buscando diferentes perspectivas para analisar um mesmo fato para compreendê-lo dentro de um dado contexto;
- V. evidências físicas – documentos, relatórios, ofícios ou outros produtos materiais oriundos de serviços e processos;
- VI. gestão de relacionamento - conjunto de procedimentos/processos organizados e integrados num modelo de gestão para o atendimento às demandas do cidadão;



- VII. governança – compreende o conjunto de mecanismos (política, administrativos, econômico, legal, etc.) utilizados para fazer a administração dos pontos de contato;
- VIII. riscos de relacionamento - qualquer situação que aumente a probabilidade de ocorrência de perdas ou danos no relacionamento com o cidadão;
- IX. tomada de decisão - processo de escolha entre diversas alternativas (baseados em variados cenários, ambientes, análises e fatores) que representa a melhor alternativa nas decisões municipais, principalmente de ordem tática e estratégica;
- X. usuário – toda pessoa física ou jurídica residente ou não no Município de Brumadinho que se beneficia ou utiliza, efetiva ou potencialmente, de serviço público;
- XI. validação - processo estabelecido por evidências documentadas que comprovam que uma atividade específica apresenta conformidade com as especificações predeterminadas e atende aos requisitos que conduza aos resultados esperados.

## **CAPÍTULO II**

### **Da Natureza**

**Art. 3º** Define-se por CENTRAL DE INFORMAÇÕES AO CIDADÃO - Central Fala Brumas, o conjunto de pontos de solicitações de informações e serviços perante os órgãos da Administração Pública Municipal.

**Art. 4º** São objetivos da Central Fala Brumas:

- I. promover a excelência no relacionamento entre a Administração Municipal de Brumadinho e o usuário de seus serviços públicos;
- II. promover e apoiar os projetos de melhoria na gestão de relacionamento com o usuário de serviços públicos de Brumadinho;
- III. identificar e implementar oportunidades de melhoria para que os órgãos municipais possam se adaptar rapidamente às mudanças nos cenários de relacionamento, tecnológico e organizacional, entre os cidadãos e o Governo Municipal e suas novas demandas;



- IV. manter de forma ativa a governança sobre os pontos de contato integrados na Central Fala Brumas.

**Parágrafo único.** Cada órgão da Administração Municipal será responsável pelo cumprimento das normas e padrões definidos para validação, atualização, confiabilidade e confidencialidade das informações e serviços prestados.

**Art. 5º** Para efeitos deste Regimento define-se como serviço público todo serviço prestado pelos órgãos da Administração Municipal aos usuários.

**Art. 6º** Os serviços públicos deverão ser identificados pelos seguintes elementos:

- I. nome do serviço;
- II. descrição do serviço;
- III. pontos de contato em que é disponibilizado;
- IV. órgão responsável;
- V. gestor responsável;
- VI. horário de prestação do serviço;
- VII. grupos atendidos (cidadão, servidor, governos, empresas, interno);
- VIII. quantidade de acessos ao serviço;
- IX. processos internos envolvidos;
- X. evidências físicas;
- XI. embasamento legal;
- XII. ANS - Acordo de Níveis de Serviço;
- XIII. Responsável por Serviços dos Órgãos;
- XIV. palavras-chaves;
- XV. tributos ou preços públicos (valor eventualmente cobrado pela prestação dos serviços);
- XVI. assunto.



### **CAPÍTULO III**

#### **Da Composição**

**Art. 7º** A CENTRAL DE INFORMAÇÕES AO CIDADÃO – Central Fala Brumas, terá a seguinte composição:

- I. Comitê Gestor da Central Fala Brumas – Grupo composto por representantes indicados pelos órgãos participantes da gestão da Central Fala Brumas, conforme o 8º do presente regulamento, que se submete administrativamente à Secretaria Municipal de Administração e a Controladoria Geral do Município;
- II. coordenador de Serviços do Órgão (CSO)- gestor máximo das atribuições da Central Fala Brumas em cada órgão da Administração Municipal;
- III. responsável por Serviços do Órgão (RSO) – servidor responsável de cada órgão da Administração Municipal, pela adequada viabilização dos serviços solicitados pelos usuários;
- IV. usuários de Serviço Público – toda e qualquer pessoa física ou jurídica residente ou não no Município de Brumadinho que se beneficia ou utiliza, efetiva ou potencialmente, de serviço público.

**Art. 8º** O Comitê Gestor da Central Fala Brumas será composto por:

- I. um coordenador e respectivo suplente, indicado pela Controladoria Geral do Município;
- II. um representante da Secretaria Municipal de Saúde e respectivo suplente;
- III. um representante da Secretaria Municipal de Educação e respectivo suplente;
- IV. um representante da Secretaria Municipal de Governo e respectivo suplente;
- V. um representante da Secretaria Municipal de Obras e Serviços Urbanos e respectivo suplente;
- VI. um representante da Secretaria Municipal de Desenvolvimento Social.
- VII. um representante da Secretaria Municipal de Administração.



## **CAPÍTULO IV**

### **Das Competências**

#### **Seção I**

#### **Das Atribuições do Comitê Gestor da Central Fala Brumas**

**Art. 9º** Compete ao Comitê Gestor da Central Fala Brumas:

- I. definir as diretrizes de planejamento, organização e execução das atividades de relacionamento com o cidadão;
- II. definir prioridades na formulação e execução de planos e projetos relacionados ao relacionamento com o cidadão;
- III. acompanhar os resultados das ações de relacionamento impactadas, a partir de relatórios gerenciais de desempenho dos serviços ao cidadão;
- IV. validar a criação, integração ou extinção de pontos de contatos;
- V. propor atualização do presente Regimento da Central Fala Brumas e submetê-lo ao Secretário Municipal de Administração e Controladoria Geral do Município;
- VI. propor a criação de Grupos de Trabalho para auxiliarem nas decisões do Comitê Gestor da Central Fala Brumas, definindo seus objetivos, composição, regimento e prazo para conclusão de seus trabalhos, quando for o caso;
- VII. analisar e se manifestar quanto aos pareceres emitidos pelos Grupos de Trabalho.

**Parágrafo único.** Os incisos I, II e III devem ser submetidos ao Secretário Municipal de Administração e à Controladoria Geral do Município para aprovação.

#### **Seção II**

#### **Das Atribuições do Coordenador do Comitê Gestor Da Central Fala Brumas**

**Art. 10.** Compete ao Coordenador do Comitê Gestor da Central Fala Brumas:

- I. convocar e presidir as reuniões ordinárias e extraordinárias;
- II. aprovar a pauta das reuniões;
- III. resolver as questões de ordem;
- IV. exercer o voto de desempate (ou de qualidade);



- V. baixar atos necessários à organização interna.

### **Seção III**

#### **Das Atribuições dos Representantes do Comitê Gestor da Central Fala Brumas**

**Art. 11.** Compete aos representantes do Comitê Gestor da Central Fala Brumas:

- I. participar das reuniões do Comitê, contribuindo no estudo, nas discussões e na busca de soluções de consenso do Comitê;
- II. exercer o direito de voto nas tomadas de decisões;
- III. relatar, mediante emissão de parecer a ser submetido à apreciação do Comitê, as matérias que lhe tenham sido encaminhadas pelo Coordenador;
- IV. sugerir, no prazo de até 03 (três) dias úteis antes da reunião adendos ou correções da pauta encaminhada;
- V. participar das Comissões e Grupos de Trabalho designados pelo Coordenador.

### **Seção IV**

#### **Das Atribuições dos Coordenadores de Serviços do Órgão**

**Art. 12.** Os Coordenadores de Serviços do Órgão (CSO) deverão ser servidores indicados pelo titular de cada Pasta.

**Art. 13.** Compete aos CSO:

- I. Coordenar os RSO e esforços de relacionamento com os usuários de serviços públicos prestados pelo órgão de sua responsabilidade e no tratamento das solicitações e pedidos de informação realizados por esses usuários;
- II. validar as respostas emitidas pelos RSO sob sua coordenação;
- III. monitorar eficiência e eficácia dos pontos de contato integrados de seus órgãos;
- IV. analisar relatórios gerenciais, transformando-os em informações estratégicas para apoio ao órgão e à tomada de decisões;
- V. identificar necessidade de adequação de pontos de contatos existentes;
- VI. identificar a necessidade de criação de novos pontos de contatos;



- VII. propor, solicitar repactuação e monitorar cumprimento dos acordos de nível de serviço.

### **Seção V**

#### **Das Atribuições dos Responsáveis de Serviços do Órgão**

**Art. 14.** Os Responsáveis de Serviços do Órgão (RSO) deverão ser servidores indicados pelos titulares da Pasta.

**Art. 15.** Compete aos RSO:

- I. Receber, tramitar e responder as demandas provenientes de suas áreas de atuação junto a Central Fala Brumas;
- II. monitorar de forma contínua as demandas dos usuários em suas áreas de atuação;
- III. zelar pela eficiência e eficácia dos pontos de contato integrados e não integrados de seu órgão;
- IV. identificar necessidade de adequação de pontos de contatos existentes sob sua responsabilidade;
- V. identificar a necessidade de criação de novos pontos de contatos que interfiram em suas áreas de atuação;
- VI. zelar pelo cumprimento dos níveis de acordo de serviço para os serviços prestados por seu órgão;
- VII. atualizar e assegurar a qualidade do guia de serviços;
- VIII. participar de capacitação continuada.

**Parágrafo único.** A função pública de Responsável de Serviço do Órgão poderá não ser atribuída a nenhum servidor a depender da quantidade de demandas. Neste caso, caberá ao CSO as atribuições a esta função.

### **CAPÍTULO V**

#### **Do Funcionamento do Comitê Gestor da Central Fala Brumas**

**Art. 16.** O Comitê Gestor da Central Fala Brumas se reunirá por convocação de seu Coordenador ou pela periodicidade que ele definir.





**§ 1º** As reuniões realizar-se-ão em horários e dias fixados pelo Coordenador do Comitê Gestor.

**§ 2º** A juízo dos membros do Comitê Gestor poderão ser convidados servidores de outros órgãos para auxiliar no esclarecimento de assuntos pertinentes à sua Pasta.

**Art. 17.** As reuniões serão convocadas com antecedência mínima de cinco dias úteis, exceto eventuais reuniões extraordinárias.

**§ 1º** As reuniões funcionarão com metade dos seus membros.

**§ 2º** Constatada a falta de quórum, o início da reunião será transferido para trinta minutos e, após esse prazo, funcionará com qualquer número.

**Art. 18.** As decisões do Comitê serão tomadas por maioria simples.

**§ 1º** Em caso de empate caberá ao Coordenador o voto de desempate, ainda que já tenha votado.

**§ 2º** Serão lavradas atas de todas as reuniões e, ao final de cada ano, elaboração de Relatório Geral Anual.

## **CAPÍTULO VI**

### **Das Disposições Finais**

**Art. 19.** Os Acordos de Nível de Serviços (ANS) referentes aos serviços públicos serão estabelecidos em regulamento próprio.

**Art. 20.** Poderão ser estabelecidos grupos de trabalho para o desempenho de tarefas específicas.



**Art. 21.** Os casos omissos a este Regimento serão resolvidos pelo Secretário Municipal de Administração em conjunto com a Controladoria Interna do Município.

**Art. 22.** Este Regimento entra em vigor na data de sua publicação.

Brumadinho, em 24 de junho de 2025.

Gabriel Augusto Parreiras

**Prefeito Municipal**