



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