



## **LEI Nº 2.249 DE 04 DE NOVEMBRO DE 2016**

Texto compilado:

De acordo com a Lei nº 2.366/2017.

Dispõe sobre a instituição e funcionamento do Serviço de Atendimento ao Cidadão – SERAC, e o Serviço de Proteção ao Consumidor – PROCON, no âmbito da Câmara Municipal de Brumadinho/MG.

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

### **CAPITULO I** **DISPOSIÇÕES GERAIS**

**Art. 1º** - O Serviço de Atendimento ao Cidadão – SERAC, e o Serviço de Proteção ao Consumidor – PROCON, prestados pela Câmara Municipal de Brumadinho, ficam adstritos ao disposto nesta Lei.

**Parágrafo único:** O SERAC – Serviço de Atendimento ao Cidadão, deverá:

- I. pautar-se na visão integrada da prestação de serviços públicos disponibilizados ao cidadão, mediante a coparticipação e colaboração mútuas;
- II. padronizar procedimentos, bem como os ambientes e apresentação dos colaboradores para o atendimento;
- III. atuar com profissionalismo, com foco na busca de soluções para as demandas recebidas;
- IV. buscar eficiência, eficácia e agilidade nos resultados do atendimento ao cidadão;
- V. utilizar-se de tecnologia para melhoria do acesso aos serviços públicos;





- VI. utilizar padrão de linguagem objetiva, em consonância com a língua portuguesa, e de fácil compreensão na comunicação com o cidadão;
- VII. adotar instrumentos institucionais para avaliação do atendimento, pelo cidadão;
- VIII. utilizar mecanismos para aferição, registro, divulgação e gestão da informação sobre as manifestações dos cidadãos;
- IX. buscar ações de melhoria contínua;
- X. viabilizar a transparência necessária para que seja possível o controle social;
- XI. qualificar os colaboradores por intermédio da busca contínua de capacitação e atualização;
- XII. disponibilizar a infraestrutura necessária para garantir conforto e comodidade ao cidadão na apresentação de suas demandas.

**Art. 2º** - O SERAC adotará os seguintes canais ou modalidades de atendimento disponíveis à população:

- I. presencial;
- II. telefônico;
- III. eletrônico (*Web Chat, e-mail, whatsapp, Messenger, dentre outros*).

**Art. 3º** - O SERAC e o PROCON consistirão em atendimento integrado, em um único espaço físico, dos usuários dos serviços públicos, sob coordenação e gestão da Gerência do Serviço de Atendimento ao Cidadão, a qual obedecerá a padrões de qualidade no atendimento e relacionamento com o cidadão, bem como aos princípios legais da administração pública e as determinações desta Lei.

**§ 1º** - Além dos serviços de natureza municipal, poderão ser ofertados serviços das esferas estadual e federal mediante convênio, bem como serviços de apoio.

**§ 2º** - As associações sem fins lucrativos poderão receber orientações e serviços junto ao SERAC e PROCON, na forma prevista nesta Lei. (**§ 2º acrescido pela Lei 2.366/2017**)

**Art. 4º** - O SERAC se caracteriza pela disponibilização de diversas informações, bem como captação de serviços ofertados pela Administração Pública Municipal, via





atendimento telefônico receptivo/ativo, centralizado, sob a coordenação e gestão de uma administração.

**Art. 5º** - São atribuições da Gerência do Serviço de Atendimento ao Cidadão, sem prejuízo daquelas descritas no Plano de Cargos da Câmara Municipal de Brumadinho:

- I. promover o alinhamento estratégico, bem como garantir e viabilizar a implementação e manutenção das políticas e normas estabelecidas nesta Lei;
- II. promover ações que visem a integração e a informatização das atividades e procedimentos do atendimento integrado ao cidadão, bem como garantir e viabilizar sua implementação e manutenção;
- III. promover estudos de racionalização e simplificação dos serviços e procedimentos, bem como a avaliação técnica necessária à sua implementação.

**Art. 6º** - O Poder Legislativo, conforme disponibilidade financeira e orçamentária, viabilizará suporte técnico informatizado dos serviços executados no SERAC, com vistas a:

- I. manter os recursos de infraestrutura tecnológica necessários ao pleno funcionamento dos sistemas informatizados;
- II. manter os mecanismos de segurança e de monitoramento para garantia da integridade, confidencialidade e usabilidade no que tange aos recursos tecnológicos utilizados;
- III. manter a consistência dos bancos de dados e garantir a inexistência de redundância em sua base;
- IV. solucionar, de forma prioritária, problemas tecnológicos (de rede, softwares ou hardwares) que venham a prejudicar ou paralisar o atendimento aos cidadãos.

## **CAPITULO II**

### **DO SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CIDADAO**





**Art. 7º** - O Serviço de Atendimento ao Cidadão é órgão administrativo da Câmara Municipal de Brumadinho, vinculado à Gerência do Serviço de Atendimento ao Cidadão, com o objetivo de implementar políticas de interesse local voltadas para a mobilização, conscientização, orientação e inclusão social.

**Paragrafo Único:** O SERAC manterá uma estrutura que receberá o cidadão, ouvirá as suas demandas e/ou necessidades, dando-lhe o suporte e encaminhamento necessários para as soluções ao alcance da Câmara Municipal.

**Art. 8º** - O SERAC terá o objetivo de levar ao cidadão informações sobre seus direitos e interesses e assessorá-lo na busca de soluções para os problemas jurídicos e sociais.

**§ 1º.** O SERAC prestará assistência informatizada, fornecendo informações aos cidadãos acerca das suas necessidades pessoais, jurídicas, defesa dos direitos humanos e proteção dos direitos constitucionais, além de funcionar como um instrumento de formação da cidadania, buscando aproximar as ações do Poder Legislativo com a população.

**§ 2º.** Para a consecução de seus objetivos, o SERAC buscará interagir com órgãos governamentais do Município, do Estado e da União, além de organizações da iniciativa privada e da sociedade civil.

**Art. 9º** - O SERAC, dentro das possibilidades econômicas e financeiras da Câmara Municipal, poderá prestar aos cidadãos os seguintes serviços:

- I. **Acesso à Internet:** o cidadão terá acesso a um serviço de internet popular, com computadores disponibilizados para consultas por, no máximo, 40 (quarenta) minutos para cada usuário, podendo o período ser estendido, desde que haja disponibilidade de equipamentos;
- II. **Orientações e Atendimento Jurídico:** mediante convênio de estágio com instituição de ensino superior na área do direito, será prestada consultoria e orientações sobre assuntos diversos, com a disponibilização de advogado-professor para orientação dos alunos;





- III. **Atendimento Social:** orientações com encaminhamento do público aos órgãos prestadores de serviços das políticas públicas de assistência social do Município de Brumadinho;
- IV. **Auxílios em demandas diversas,** tais como requerimento de seguro DPVAT a pessoas que sofreram acidentes de trânsito; agendamentos previdenciários junto ao Instituto Nacional de Seguridade Social; solicitação de segunda via de contas de água, luz, telefone, etc.; pedidos de isenções para casamento civil; certidão de antecedentes criminais e de regularidade fiscal; consulta a legislação vigente; inscrição em concursos; elaboração de currículos; dentre outros serviços disponíveis na Internet;
- V. **Reprodução xerográfica de documentos ou impressão de documentos,** limitados a 10 (dez) folhas impressas no modo econômico.

**Art. 10 - São serviços administrativos do SERAC:**

- I. Auxílio à correção e complementação de textos de documentos;
- II. Redação de cartas de emprego, certidões, recibos e outros documentos de textos curtos e de média complexidade;
- III. Atendimento com presteza, paciência e educação ao público em geral, auxiliando e encaminhando aos órgãos correspondentes;
- ~~IV. Recebimento e prestação de informações ao público;~~
- IV. **Auxílios em demandas diversas,** tais como: requerimento de DPVAT para pessoas que sofreram acidentes de trânsito; agendamentos previdenciários junto ao Instituto Nacional de Seguridade Social; solicitação de segunda via de contas de água, luz, telefone etc.; pedidos de isenções para casamento civil; certidão de antecedentes criminais e de regularidade fiscal; consulta a legislação vigente; inscrição em concursos; elaboração de currículos e, desde que autorizado pelo solicitante, encaminhamento a possíveis interessados, conforme banco de dados a ser criado; e outros serviços disponíveis na internet, desde que compatíveis com o disposto no artigo 8º. **(Inciso IV alterado pela Lei 2.366/2017)**
- V. Realização de ligações telefônicas internas e externas relativas aos serviços do SERAC;
- VI. Prestação de informações relacionadas ao setor;
- VII. Identificação de defeitos nos equipamentos e solicitação de reparos;





- VIII. Organização de listas de endereços telefônicos de interesse do SERAC e do Legislativo;
- IX. Preenchimento de guias, requisições e formulários;
- X. Seleção, classificação e arquivamento de documentos;
- XI. Realização de pesquisas e levantamentos de dados destinados ao público externo e interno;
- XII. Reproduções xerográficas e impressão de documentos, com parcimônia, observados os limites estipulados e a economicidade;
- XIII. Outras tarefas afins determinadas pela Gerência do SERAC.

### **CAPITULO III**

#### **DO SERVIÇO DE ORIENTAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR – PROCON CÂMARA**

**Art. 11** - O PROCON Câmara integra o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor SNDC, previsto na Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990.

**Art. 12** - Constituem objetivos permanentes do PROCON Câmara:

- I. Dar atendimento e orientação permanente aos consumidores sobre seus direitos e garantias, processando regularmente as reclamações fundamentadas;
- II. Receber, analisar, avaliar e apurar consultas e denúncias apresentadas por entidades representativas ou pessoas jurídicas de direito público ou privado ou por consumidores individuais;
- III. Informar, conscientizar e motivar o consumidor, por intermédio dos diferentes meios de comunicação;
- IV. Funcionar, no processo administrativo, como instância de conciliação, no âmbito de sua competência, dentro das regras fixadas pela Lei Federal nº 8078/90 e pela legislação complementar;
- V. Expedir notificações aos fornecedores para prestarem informações sobre reclamações apresentadas pelos consumidores, conforme prevê a Lei Federal nº 8078/90;
- VI. Orientar o consumidor a recorrer ao Poder Judiciário quando nos casos não resolvidos administrativamente;





- VII. Representar ao Ministério Público os casos tipificados como infração penal prevista na Lei Federal nº 8078/90, bem como os que tratem de interesses difusos coletivos ou individuais homogêneos;
- VIII. Incentivar e apoiar a criação e organização de órgãos e entidades de defesa do consumidor;
- IX. Efetuar e disponibilizar aos consumidores pesquisas de preços de produtos e serviços;
- X. Elaborar e divulgar anualmente cadastro de reclamações fundamentadas contra fornecedores de produtos e serviços de que trata o Código de Defesa do Consumidor, e remeter cópia aos órgãos estadual e federal incumbidos das coordenações políticas dos respectivos sistemas de defesa do consumidor;
- XI. Celebrar convênios e termos de ajustamento de conduta na forma da Lei que regulamenta a ação civil pública;
- XII. Desenvolver programas relacionados com o tema “Educação para o Consumo”, nos termos do disposto do Código de Defesa do Consumidor, bem como estudos e pesquisas na área de defesa do consumidor;
- XIII. Exercer as demais atividades previstas pela legislação relativas à defesa do consumidor e desenvolver outras compatíveis com suas finalidades.

**Paragrafo Único:** A competência, atribuições e atuação do PROCON Câmara abrangem todo o Município de Brumadinho.

**Art. 13 -** Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

Brumadinho, 04 de novembro de 2016.

Antônio Brandão  
**Prefeito Municipal**

