

PROJETO
IMPLANTAÇÃO DO CENTRO DE ATENÇÃO AO CIDADÃO-CAC

Elaboração: Ana Lúcia Gouvêia

Coordenadora do Centro de Atenção ao Cidadão (2010-2011)

CRA/MG: 06-001248/D

Chefe da Seção de Apoio Parlamentar da Câmara Municipal de Viçosa –MG

Ano-2009.

1. INTRODUÇÃO

As organizações públicas, visando ao aumento de suas competências, mudaram de orientação para satisfazer as necessidades dos cidadãos, passando a adotar práticas gerenciais, técnicas e métodos de empresas, nas quais buscam a qualidade total em razão do aumento da concorrência e da exigência dos consumidores. A partir dessas mudanças, um novo modelo surgiu no setor público para modificar a operação e a cultura de prestação de serviços. A criação do Centro de Atenção ao Cidadão - CAC é uma forma de prestação dos serviços públicos, possibilitando ao cidadão economia de tempo e conforto no atendimento. O êxito do projeto é confirmado pela aceitação da população que conta com excelência no atendimento. A partir de uma nova alternativa de parceria, baseada no compromisso entre a Prefeitura Municipal, Câmara Municipal e demais entidades, viabilizando custos mais reduzidos e possibilitando à população obter documentos básicos, em busca de alternativas no mercado de trabalho e oportunidades de geração de renda. Inovação no modelo de atendimento integrado, com a implantação do Centro de Atenção ao Cidadão. Os serviços de emissão dos documentos básicos para o exercício da cidadania, na sua grande parte, são prestados em parceria e cooperação técnica com unidades de atendimento vinculadas à Secretaria da Segurança Pública, Ministério do Trabalho e Emprego - MTE, Secretaria Estadual da Fazenda, Cartórios, correios, SINE, Cartórios de Notas, Tribunal Regional Eleitoral, Polícia Federal, Polícia Civil, Polícia Militar, dentre outros; reúne em um só local diversos serviços públicos. Na unidade, órgãos municipais, estaduais, federais e empresas privadas se integram para prestar serviço de qualidade, com rapidez e eficiência. Os órgãos participantes do programa são responsáveis por disponibilizar pessoal qualificado para a realização dos serviços.

2. O CAC

O CAC é um Projeto da resolução que pode ser criado e implantado pelo Poder Executivo ou Pelo Poder Legislativo.

3. OBJETIVOS

Objetivo principal: Garantir a melhoria da prestação de serviços públicos com respeito, agilidade, qualidade, orientação e auxílio de interesse público e social gratuitos, mantidos por meio de convênio e parcerias sem ônus efetivo ao Poder Legislativo.

Objetivos Secundários:

- a) Modernizar a máquina administrativa, ampliar o acesso do cidadão às informações e aos serviços públicos;
- b) Concentrar em um único espaço físico, vários órgãos prestadores de serviços públicos, entidades de sociedade civil e empresas prestadoras de serviços de natureza pública;
- c) Diminuir o tempo de atendimento e, consequentemente, de espera;
- d) Proporcionar ao cidadão atendimentos individuais e diretos, com qualidade e eficiência, restaurando o caráter público dos serviços;

- e) Orientar a população e mantê-la informada sobre os procedimentos necessários para o acesso aos serviços disponíveis;
- f) Aperfeiçoar a gestão pública, por meio da racionalização do emprego dos recursos humanos, materiais e financeiros;
- g) Proporcionar maior comodidade e conforto aos cidadãos/usuários de serviços públicos.

4. MISSÃO

Promover de modo integrado o atendimento ao cidadão, visando a proporcionar-lhe satisfação, cumprindo com um dever ético e contribuindo para o resgate da cidadania, tornando-se ponto de convergência representativa dos órgãos públicos conveniados sendo que a diferenciação no atendimento é o principal fator que diferencia este projeto.



5. BENEFÍCIOS

- Implementação de meios para ampliar e facilitar o acesso da população a informações e documentos, com ênfase na inclusão social;
- Modernização e melhoria dos serviços prestados às comunidades, otimizando a relação entre custos e benefícios;
- Acesso a informações e documentos;
- Promoção a conveniência e comodidade para a população, eliminando a barreira da distância para obter informações e documentos básicos, reduzindo o tempo de espera dos cidadãos;
- Promoção sobremaneira a qualidade no atendimento às comunidades;
- Retornos para solução de pendências e busca do documento final;
- Informações e pesquisas;
- Qualidade no atendimento, eficiência e rapidez, a custo reduzido;
- Simplificação das obrigações de natureza burocrática;
- Resposta pró-ativa às reclamações e às sugestões dos cidadãos;
- Acolhimento, orientação e informação sobre os requisitos para a obtenção dos serviços;
- Melhorar a disponibilidade de informações sobre a administração municipal;
- Possibilitar a melhoria do relacionamento entre a administração e os usuários/cidadãos;
- Redução de custo para o cidadão;
- Utilizar a Tecnologia da Informação como ferramenta de garantia de confiabilidade, velocidade e qualidade dos serviços;
- Monitorar constantemente os índices de satisfação dos cidadãos e as demandas dos usuários, de maneira a implantar mudanças, no sentido de tornar a administração pública centrada no cidadão;
- Estabelecer compromissos entre gestores públicos e cidadãos;
- Conhecer em que aspectos a prestação dos serviços pode e deve ser aprimorada;
- Conhecer como a satisfação do cidadão-cliente pode ser incrementada;
- Conhecer quais são as necessidades dos cidadãos e como atendê-las com a prestação dos serviços;

- Auxiliar os cidadãos na compreensão/ entendimento dos serviços prestados;

6. ATENDIMENTO

Os Atendimentos ficam assim divididos:

- a) Presencial;
- b) Eletrônico; e
- c) Telefônico.
- d) São distribuídas senhas aos cidadãos, confortavelmente sentados, de forma a controlar a demanda diária, de acordo com a capacidade de atendimento;
- e) Os atendentes atuam na prestação de informações, recebimento e triagem da documentação necessária à execução dos serviços, dando entrada nas solicitações.
- f) Ao cidadão é entregue um comprovante de atendimento, no qual estão incluídas, dentre outras, as informações referentes ao serviço solicitado, a previsão de entrega do documento final e o número de protocolo a ser utilizado pelos funcionários do CAC para a consulta da situação do serviço;
- a) No caso do atendimento aos portadores de necessidades especiais, idosos, gestantes e mulheres com criação de colo, as centrais oferecem senhas para atendimento preferencial.

7. POSTURA DOS FUNCIONARIOS DO CAC

- Cordialidade;
- Boa vontade;
- Clareza;
- Agilidade;
- Segurança;
- Conhecimento; e
- Eficiência.



8. CUSTOS OPERACIONAIS

De forma geral, cabe à Prefeitura e/ou à Câmara, levantamento de necessidades, formalização de propostas, processos de contratação, obras de adequação, assinatura de contratos, inauguração, os custos de pessoal dos atendentes, custos de reforma, programação visual, mobiliário, equipamentos de informática, utensílios, material de consumo, aparelhos de ar-condicionado, limpeza e conservação, água e energia, implantar impressos padronizados necessários.

9. CUSTOS DE IMPLANTAÇÃO

Os custos de implantação e revigoramento da unidade do CAC giram aproximadamente, entre R\$ 20.000,00 a R\$ 50.000,00.

10. LOCAL DE INSTALAÇÃO

A definição do local de instalação do CAC é aprovada desde que atenda aos seguintes requisitos:

- Instalação em áreas que apresentam fluxo de pessoas;
- Disponibilidade de áreas de circulação;
- Proximidade de agência bancária, visando otimizar os atendimentos referentes aos serviços que exigem o pagamento de taxas;

- Condições imprescindíveis à prestação de serviços para funcionários e cidadãos, com foco na comodidade e eficiência;

11. TIPOS DE SERVIÇOS

- Pesquisas na internet;
- Carteira de Identidade;
- Boletim de Ocorrência de objetos e documentos perdidos;
- Nada Consta;
- Certidão negativa (pela internet);
- Cálculo de tempo de contribuição;
- Empreendedor Individual;
- Agendamento INSS;
- Elaboração de ofícios, atas, estatutos, requerimentos, declarações, contratos, currículos, cartas;
- 2^a via de contas;
- Declarações de isento;
- Nota Fiscal eletrônica;
- Emissão de CPF pela internet;
- Plastificação de CPF;
- Prestação de contas de Entidades e Partidos;
- Solicitação de passaporte;
- Acompanhamento de processos pela internet;
- Orientação e encaminhamento aos demais serviços públicos;
- Cópias, scanner;
- Cursos e palestras;
- Orientação a entidades sem fins lucrativos;
- Solicitação de Certidões via internet e correios;
- Declaração de imposto de renda;
- Orientação sobre trabalhos escolares;
- Impressão de pequenos textos;
- Outros.

12. HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO

O Centro de Atenção ao Cidadão funciona de segunda a sexta-feira, e os horários de atendimento são adequados à demanda e perfil da população local, considerando hábitos e costumes existentes.

13. ESTRUTURA DO CAC

- 1 Coordenador;
1 Auxiliar Administrativo;
1 estagiário.

Atribuições:

- a)** Solicitar ao cidadão a senha de atendimento, consultando-o acerca do tipo de serviço solicitado;
- b)** Informar ao cidadão sobre as fases necessárias para a execução do serviço;
- c)** Finalizar o serviço que o cidadão necessita, observando a seqüência de ações estabelecidas para a sua execução;
- d)** Informar ao cidadão a forma de retorno;

- e) Manter o local e as dependências limpos, organizados;
- f) Elaborar relatório mensal sobre os serviços prestados;
- g) Manter o bom relacionamento e convivência;
- h) Criar manuais e guias de serviços, divulgando para a população os serviços oferecidos, os documentos necessários, as taxas cobradas pelos mesmos e os locais em que eles são realizados.

14. CAPACITAÇÃO DE PESSOAL

Os funcionários do CAC devem ser selecionados conforme perfil e função que será exercida visando a um melhor aproveitamento dos recursos humanos disponíveis sendo adequadamente capacitados para dar início à solicitação de qualquer tipo de serviço (multitarefa).



15. BAIA PARA ATENDIMENTO

Divisórias retas com espessura de 15,18 ou 25mm, com cores lisas ou amadeiradas.



16. SALA DE ESPERA

As poltronas do tipo longarina são ideais para a sala de espera.

16. CONCLUSÃO

A criação do CAC é, sem dúvida, um reflexo da constante transformação da sociedade, que, nitidamente, reclama por serviços mais rápidos e efetivos. Está inserido num contexto de grande modernização do setor público, para o bem-estar social.

Ana Lúcia Gouveia: a.lugouveia@gmail.com

Viçosa- MG