**PORTARIA SMPOG Nº 007/2023**

Dispõe sobre o atendimento aos agentes públicos ativos, aposentados e pensionistas, relativos à gestão de pessoas e previdência.

 O Secretário Municipal de Planejamento, Orçamento e Gestão, no exercício da atribuição que lhe confere o inciso III do parágrafo único do art. 112 da Lei Orgânica e tendo em vista o disposto no Decreto nº 16.682, de 31 de agosto de 2017,

RESOLVE:

Art. 1º – O atendimento aos agentes públicos ativos, aposentados e pensionistas relativos à gestão de pessoas e previdência será realizado pela Gerência de Central de Atendimento – Gecea, vinculada à Subsecretaria de Gestão de Pessoas – Sugesp, nos termos definidos nesta Portaria.

 Art. 2º – O atendimento ocorrerá:

 I – por meio eletrônico, no Portal de Serviços da PBH do sítio eletrônico http://servicos.pbh.gov.br – tema “Servidor Público Municipal”;

 II – presencialmente, na Gecea, localizada à Av. Augusto de Lima, 30 – 1º andar;

 III – por meio da Central de Atendimento Telefônico pelo número (31) 3246-0000;

 IV – por e-mail, para informações e orientações, conforme os seguintes endereços eletrônicos, especificados por assunto:

 a) Atendimentos presenciais e agendamento eletrônico – gecea.atendimento@pbh.gov.br;

 b) Informações preliminares, aposentadorias e pensões – gecea.previdencia@pbh.gov.br;

 c) Processos abertos via Portal de Serviços – gecea.processosdigitais@pbh.gov.br;

 d) Informe de rendimentos e fichas financeiras de agentes públicos desligados ou inativos e pensionistas de alimentos – gecea.relatoriosfinanceiros@pbh.gov.br.

 Art. 3º – Para a abertura de processos em meio eletrônico, no Portal de Serviços da PBH, é obrigatório o protocolo da documentação completa no ato do requerimento, conforme informação disponibilizada no referido portal.

 § 1º – O requerimento protocolado de forma incompleta ou incorreta será encerrado, devendo o responsável pelo encerramento instruir o requerente, pelo próprio sistema, quanto à forma correta de protocolo.

 § 2º – A tramitação do requerimento deve ser acompanhada, exclusivamente, pelo Portal de Serviços, no sítio eletrônico http://servicos.pbh.gov.br, por meio do número de protocolo do requerimento ou pela sua área de relacionamento.

 § 3º – O interessado poderá desistir do seu pedido antes de proferida a decisão, devendo solicitar a desistência por e-mail endereçado à área na qual o requerimento está tramitando no momento da desistência, conforme verificado em consulta realizada no sistema.

 § 4º – A desistência implicará o cancelamento do requerimento, não havendo publicação no Diário Oficial do Município – DOM.

 Art. 4º – O atendimento a que se refere o inciso II do art. 2º será precedido de agendamento prévio, realizado por meio do site agendamentoeletronico.pbh.gov.br, categorias Recursos Humanos PBH ou Previdência PBH, conforme informações constantes no descritivo de cada serviço.

 § 1º – Para solicitações de Rescisão de Contrato por Rompimento de Vínculo o agendamento para atendimento presencial não será obrigatório e ocorrerá no horário das 8h às 16h20, precedido de emissão de senha que observará a ordem de chegada.

 § 2º – Caso seja verificado que a documentação está incompleta, o requerimento não será protocolado e o atendente instruirá o requerente sobre quais documentos devem ser providenciados.

 § 3º – Em caso de falhas técnicas que impeçam a abertura do processo no momento do atendimento, as demandas poderão ser abertas posteriormente e o número do protocolo será informado ao requerente por e-mail, desde que seja possível a digitalização da documentação no ato do atendimento.

 § 4º – Será disponibilizada aos usuários a avaliação do atendimento de forma eletrônica e sigilosa.

 Art. 5º – O atendimento telefônico, previsto no inciso III do art. 2º, será realizado de segunda à sexta-feira, no horário das 8h às 18h, e prestará orientações e informações sobre os serviços de gestão de pessoas e previdência, podendo, ainda, realizar o agendamento de horário para atendimento presencial.

 Art. 6º – Para o atendimento previsto no inciso IV do art. 2º, o e-mail deverá conter título com o assunto, a descrição da solicitação de forma clara e objetiva, nome completo, tipo de vínculo, número da matrícula e número completo do protocolo, quando for o caso.

 § 1º – As informações serão prestadas, ou documentos serão enviados, para o titular do requerimento ou seu procurador, devidamente identificados por meio de documento de identificação oficial constando CPF.

 § 2º – O prazo de resposta aos e-mails é de até cinco dias úteis.

 Art. 7º – O agente público que executar suas atividades nas dependências da GECEA deverá:

 I – trajar camisa de uniforme fornecido pela Sugesp, mantendo boa aparência profissional;

 II – portar o crachá de identificação, em local visível;

 III – guardar sigilo nos casos legais, especialmente sobre dados pessoais dos atendidos.

 Art. 8º – Para acesso e permanência dos agentes públicos na Gecea deverão ser observados:

 I – o acesso será permitido a partir das 8h;

 II – será permitida a entrada quinze minutos antes do horário agendado para o atendimento;

 III – é vedado o acesso de acompanhantes, exceto nos casos de necessidade comprovada;

 IV – é vedada a permanência na unidade após a finalização do atendimento.

 Art. 9º – Na última sexta-feira de cada mês não haverá atendimento presencial, agendado ou telefônico no horário das 8h às 12h para realização de reunião interna da Gecea.

 Art. 10 – A Sugesp analisará periodicamente a pesquisa de satisfação e utilizará os resultados como subsídio aos necessários ajustes na prestação dos serviços.

 Art. 11 – As medidas simplificadoras na recepção de documentos deverão seguir as disposições do Decreto nº 16.958, de 17 de agosto de 2018.

 Art. 12 – Ficam revogadas as Portarias SMPOG nº 033, de 26 de junho de 2019, e nº 042, de 27 de outubro de 2020.

 Art. 13 – Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação.

Belo Horizonte, 6 de março de 2023

André Abreu Reis

**Secretário Municipal de Planejamento, Orçamento e Gestão**