**PORTARIA SMPOG Nº 033/2019**

*Dispõe sobre o atendimento dos agentes públicos, aposentados e pensionistas relativo aos benefícios previdenciários e temas de recursos humanos.*

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 Municipal nº 16.682, de 31 de agosto de 2017, RESOLVE:

Art. 1º – O atendimento aos agentes públicos, aposentados e pensionistas relativos aos temas de recursos humanos e benefícios previdenciários será realizado nos termos do procedimento definido nesta portaria.

Art. 2º – O atendimento ocorrerá:

I – por meio eletrônico, através do Portal de Serviços da PBH no sítio eletrônico http://sigesp.pbh.gov.br/sigesp/home.seam;

II – presencialmente, na Gerência de Central de Atendimento – GECEA localizada na Av. Augusto de Lima, 30 – 1º andar;

III – por meio telefônico, através da Central de Atendimento Telefônico pelo sistema da Unidade de Resposta Audível – URA no número (31) 3246-0000.

§ 1º – Na hipótese em que não for necessário agendamento prévio, o atendimento a que se refere o inciso II do caput, será precedido de emissão de senha, que observará rigorosamente a ordem de chegada, ressalvadas as hipóteses de atendimento prioritário previstas em lei.

§ 2º – As senhas a que se refere o § 1º serão distribuídas ininterruptamente, durante o horário de atendimento da GECEA, e serão válidas somente para a data de sua emissão.

§ 3º – Será disponibilizada avaliação do atendimento pelos usuários.

§ 4º – No caso de motivo devidamente justificado pelo órgão/unidade de atendimento à Diretoria Central de Administração de Pessoal – DCAP, caso fortuito ou força maior, o encerramento da entrega de senhas para o atendimento poderá ocorrer antes do horário usualmente previsto.

§ 5º – Caso ocorram falhas técnicas que impeçam o uso do sistema de senhas, todos os órgãos que possuem serviços e informações disponibilizados no âmbito da GECEA deverão seguir as determinações desta unidade, preservando-se a padronização dos procedimentos de cunho emergencial.

§ 6º – Na hipótese do inciso I do caput, o requerente deverá informar endereço de e-mail para que seja notificado do andamento e conclusão do seu requerimento.

§ 7º – O não fornecimento do e-mail referido no § 6º inviabiliza a notificação eletrônica do requerente, que poderá acompanhar a tramitação do seu pedido exclusivamente pelo Portal de Serviços da PBH, no sítio eletrônico http://sigesp.pbh.gov.br/sigesp/home.seam, por meio do número de protocolo do requerimento.

§ 8º – Para os serviços ainda não incluídos na tramitação eletrônica, a comunicação com o requerente dar-se-á apenas por e-mail, sendo sempre facultado o acompanhamento através do portal de serviços ou no atendimento da Gerencia de Central de Atendimento.

§ 9º – Os processos abertos em meio eletrônico serão instruídos e informados somente neste meio, exceto os casos especificados no Portal de Serviços da PBH.

§ 10 – A inclusão, exclusão ou alteração de serviços do escopo de atendimentos deverá ser submetida previamente à análise da Subsecretaria de Gestão de Pessoas – SUGESP, para fins de avaliação de impacto no atendimento, bem como para verificação de outros critérios específicos.

Art. 3º – O agente público, aposentado e pensionista que chegar à Gerência de Central de Atendimento durante o horário de atendimento ao público será atendido.

§ 1º – O horário de atendimento ao público é de 8h00 a 16h40, de segunda a sexta-feira, exceto feriados e dias declarados como ponto facultativo.

§ 2º – As datas em que a Gerência de Central de Atendimento funcionará com horário diferenciado deverão ser previamente fixadas em local visível nas unidades da Gerência de Central de Atendimento e informado no sítio eletrônico https://prefeitura.pbh.gov.br/planejamento/gestao-de-pessoas/sala-do-servidor/central-de-atendimento.

§ 3º – Excepcionalmente, na última sexta feira útil de cada mês, o horário de atendimento será das 10h30 às 16h40, na Gerência de Central de Atendimento.

Art. 4º – Para protocolar requerimento nos termos do art. 2º é necessário que o interessado apresente documentação completa, conforme informação disponibilizada no Portal de Serviços da PBH.

§ 1º – Se na hipótese do inciso II do art. 2º o atendente verificar que a documentação está incompleta, não protocolará o requerimento e instruirá o requerente sobre quais documentos devem ser providenciados.

§ 2º – Se na hipótese do inciso I do art. 2º o requerimento for protocolado de forma incompleta será cancelado, devendo o responsável pelo cancelamento, por meio do e-mail referido no § 6º do art. 2º, informar o requerente e instruí-lo quanto à forma correta de protocolo.

§ 3º – Se a administração pública verificar a necessidade do requerente complementar a documentação ou comparecer à Gerência de Central de Atendimento deverá notificá-lo pelo e-mail a que se refere o § 6º do art. 2º, com as instruções e os prazos a serem observados.

§ 4º – A inobservância da notificação referida no § 3º resultará no indeferimento do requerimento.

Art. 5º – As medidas simplificadoras na recepção de documentos deverão seguir as disposições do Decreto Municipal nº 16.958, de 17 de agosto de 2018.

Art. 6º – Até a decisão do requerimento, o interessado pode desistir do pedido, por meio de solicitação à área responsável pela execução do requerimento/serviço ou, nos casos que couber, comparecendo à Gerência de Central de Atendimento.

Parágrafo único – A solicitação a que se refere o caput implicará no cancelamento do requerimento sem a necessidade de publicação no Diário Oficial do Município.

Art. 7º – A Subsecretaria de Gestão de Pessoas aplicará periodicamente pesquisa de satisfação e utilizará os resultados como subsídio aos necessários ajustes na prestação dos serviços.

Art. 8º – Todo agente público ocupante de cargo ou função, bem como prestador de serviço que executar suas atividades no ambiente da GECEA deverá:

I – trajar camisa de uniforme fornecido pela SUGESP, bem como complemento que demonstre boa aparência profissional, incluindo vestimenta e calçados em condições de higiene adequadas;

II – portar o crachá de identificação, em local visível, nas dependências da GECEA;

III – guardar sigilo sobre assunto de trabalho;

Art. 9º - O descumprimento de qualquer determinação desta portaria resultará na aplicação de penas disciplinares cabíveis nos termos do artigo 215 combinado com o art. 183 da Lei Municipal nº 7.169/96.

Art. 10 – Fica revogada a Portaria SMPOG Nº 016/2018, de 12 de Maio de 2018.

Art. 11 – Esta portaria entra em vigor na data de sua publicação.

Belo Horizonte, 24 de junho de 2019

*André Abreu Reis*

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