

RESOLUÇÃO SEPLAG Nº 32, DE 30 DE JUNHO DE 2017

Estabelece padrões para o atendimento presencial mediante agendamento nas unidades de atendimento do Governo do Estado de Minas Gerais.

O SECRETÁRIO DE ESTADO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO, no uso de atribuições que lhe confere o artigo 93, § 1º, inciso III, da Constituição do Estado, e considerando a necessidade de normatizar o atendimento mediante agendamento das Unidades de Atendimento Integrado, conforme disposto no artigo 8º, Parágrafo único, do decreto 45.969/2012:

RESOLVE:

CAPÍTULO I DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º Esta Resolução disciplina o atendimento presencial mediante agendamento nas Unidades de Atendimento Integrado do Governo do Estado de Minas Gerais.

Art. 2º Para fins do disposto nesta Resolução e no âmbito do atendimento presencial, considera-se:

I - atendimento presencial: recebimento, na unidade de atendimento, de demanda feita pelo cidadão, na qual se objetiva resposta ou ação da Administração.

II - serviço: atividade administrativa de prestação direta ou indireta efetuada ao cidadão, no cumprimento de competências legais ou normativas.

III - unidades de atendimento: instalações onde se realiza o atendimento presencial ao cidadão.

IV - agendamento: marcação antecipada de atendimento presencial, com fixação de data e horário, para fins de comparecimento do cidadão às unidades de atendimento.

V - atendente: aquele que presta serviço ao cidadão no exercício de cargo, emprego público ou função pública, em unidade de atendimento, ainda que transitoriamente.

VI - interessado: pessoa física a que se refere o atendimento;

VII - responsável: responsável legal do interessado;

VIII - demanda: solicitação apresentada nas unidades de atendimento com o propósito de obter serviço.

CAPÍTULO II DO AGENDAMENTO

Art. 3º Cabe à unidade de atendimento ou à sua área gestora definir, junto à Secretaria de Estado do serviço correspondente, a grade de agendamento, de acordo com a sua capacidade, horário de atendimento e especificidades locais, bem como os tipos de atendimento com agendamento obrigatório e a quantidade mínima e máxima de dias para a composição das grades de agendamento das unidades.

Art. 4º Cabe à Superintendência Central de Governança Eletrônica prestar apoio técnico ao sistema Agenda Minas.

Art. 5º Os atendimentos poderão ser agendados mediante acesso ao sítio www.mg.gov.br na Internet ou pelo aplicativo MG app

Parágrafo único. O Governo do Estado de Minas Gerais poderá disponibilizar outras formas de realização de agendamento.

Art. 6º Para o agendamento do atendimento, deverá ser informado, no mínimo:

I - o número de inscrição no Cadastro de Pessoas Físicas (CPF) do interessado ou de seu responsável;

II - o serviço pretendido; e

III - o dia, a hora e a unidade para atendimento.

§ 1º O não comparecimento ao atendimento na unidade, na data e no horário agendados, poderá implicar o bloqueio de novo agendamento para o interessado por um prazo não superior a 30 dias.

§ 2º Os critérios para bloqueio do cidadão serão definidos pelas unidades de atendimento e levarão em consideração os dados de capacidade de atendimento e de não comparecimento do cidadão ao atendimento;

§ 3º Os critérios de bloqueio do cidadão serão devidamente informados ao cidadão no momento em que estiver realizando o agendamento.

§ 4º Na impossibilidade de comparecimento ao atendimento agendado e para evitar a consequência prevista no §1º, o interessado ou seu responsável deverá cancelar o protocolo de agendamento até às 21 (vinte e uma) horas do dia imediatamente anterior ao previsto para o atendimento.

§ 5º Na hipótese de que trata o §1º, mediante justificativa, o chefe da unidade de atendimento poderá desbloquear o acesso do interessado ou seu responsável ao agendamento.

Art. 7º. Não será prestado o atendimento ao interessado cujo CPF (ou CPF do responsável) ou serviço pretendido for distinto daquele indicado por ocasião do agendamento.

CAPÍTULO III DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 8º. A Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão de Minas Gerais publicará os atos complementares que se fizerem necessários ao cumprimento do disposto nesta Resolução.

Art. 9º. Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

Belo Horizonte, aos 30 de junho, de 2017.

Helvécio Miranda Magalhães Junior
Secretário de Estado de Planejamento e Gestão