

ASSEMBLÉIA LEGISLATIVA DO ESTADO DE MINAS GERAIS



GERÊNCIA-GERAL DE DOCUMENTAÇÃO E INFORMAÇÃO

Ante-projeto de um Centro de Atendimento ao Cidadão (CAC)

na Assembléia Legislativa do Estado de Minas Gerais

1. INTRODUÇÃO

O Centro de Atendimento ao Cidadão (CAC) é uma proposta da Gerência-Geral de Documentação e Informação (GDI), apresentada à alta administração da Casa e, em especial, à Secretaria de Comunicação Institucional com a finalidade de criar uma alternativa viável de ampliação de atendimento ao público externo, no que diz respeito ao fornecimento de informações da Assembléia e de outras instituições cujo acesso, via computador, seja possível.

Como tal, poderá vir a ser uma das vertentes do programa "Assembléia On Line".

2. RESPONSABILIDADE

O ante-projeto foi desenvolvido pela GDI, a título de sugestão. Se aceito, o projeto deverá contar com a participação das áreas de Comunicação e de Informática para sua concepção integral e detalhamento.

3. OBJETIVOS

O CAC é um serviço que visa fornecer às instituições e ao cidadão comum as informações da Assembléia Legislativa e outras de natureza técnica ou não, hoje disponíveis em sistemas automatizados e passíveis de conexão.

Com este serviço, localizado no Palácio da Inconfidência, o Poder Legislativo amplia sua faixa de contato com a sociedade, dentro da meta institucional da "educação para a formação da cidadania".

Como desdobramento desta atividade, a GDI pretende também alcançar seu objetivo de qualificação do atendimento ao usuário preferencial da Casa, através da criação de um núcleo onde se concentrariam as solicitações do usuário externo, desafogando o serviço interno do setor.

4. BASES DE DADOS

4.1. Bancos de dados da Assembléia Legislativa:

- SISTEMA ASSEMBLÉIA ON LINE:
 - . MATE - Matérias em Tramitação;
 - . LEIS ESTADUAIS - Texto integral das normas jurídicas estaduais, a partir de 1990;
 - . AGENDA DAS COMISSÕES;
 - . EMENDAS AO ORÇAMENTO ESTADUAL (em vigor).
- NJMG - Normas Jurídicas de Minas Gerais
- PIF: Informações gerais de servidores, de parlamentares e de departamentos da Assembléia Legislativa --> verificar atualização.
- SERVIDOR: Legislação de servidores públicos estaduais --> verificar atualização e competência.
- DISC: Banco de dados de discursos.
- PLO: Cadastro de localidades (classificação dos municípios e regiões mineiras).
- AUDIÊNCIAS PÚBLICAS (propostas, cronogramas etc.)

4.2. Bancos de dados externos:

O CAC pretende ainda prestar, potencialmente, informações dos seguintes tipos:

- legislativas (PRODASEN/SICON)
- eleitorais (TRE)
- censitárias/demográficas (IBGE)
- de trânsito (DETRAN)
- sobre emprego (SINE)
- forenses (TJMG/SISCON)
- municipais (GCP/INDI)
- agrícopecuárias, econômicas (INDI)
- genéricas (enciclopédia/dicionários eletrônicos/ Almanaque Abril)
- FGV (indicadores econômicos)
- turísticas
- sobre educação (SEE)
- sobre preços (BH Preços e Serviços/Assoc.Donas de Casa)
- outras.

Identificadas as bases de dados e suas respectivas instituições mantenedoras, será necessária a verificação da possibilidade técnico-financeira do acesso e a demanda real dos serviços oferecidos.

5. SERVIÇOS A SEREM OFERECIDOS

- Referência rápida (informações factuais);
- Levantamento/pesquisa (detalhamento/exaustividade);
- Cópia de documentos na íntegra:
 - . Legislação federal:
 - CD/ROM LIS (Saraiva Data)
 - microfilme D.O.U.
 - . Legislação estadual:
 - microfilme Minas Gerais
 - LEX
 - . Peças do processo legislativo:
 - Circulação de textos
- Distribuição de publicações (folhetos) da ALEMG.
- Atendimento ao estudante

6. ROTINA / FLUXO DE ATENDIMENTO

6.1 - Definição de critérios:

- . atendimento diferenciado:
 - > por tipo de banco/base de dados?
 - > por tipo de informação?
 - > por tipo de usuário?
- . atendimento de consultas por telefone? fax?
 - > pessoa para recebimento/triagem?
 - > formulários?
- . participação do usuário:
 - > acompanhamento da busca?
 - > realização de consultas pelo próprio usuário?
- . tempo de resposta para levantamentos?
- . fornecimento de cópias de documentos na íntegra:
 - > limitação?
 - > cobrança?
- . horário de funcionamento?

6.2 Caracterização, dimensionamento e treinamento de recursos humanos

7. ESPAÇO FÍSICO

- Localização no Palácio da Inconfidência?
- Atendimento ao usuário:
 - > balcão? guichê(s)? mesa(s)?
 - > local para espera?
- Espaços reservados para operação dos equipamentos
- Sinalização

8. AVALIAÇÃO / CONTROLE

- Estatística
 - . através de planilha atualizada a cada atendimento
 - . formulário para registro
- Acompanhamento da demanda
- Critérios para:
 - . disponibilização de novas bases de dados
 - . descarte de bases disponíveis

9. DIVULGAÇÃO

A Secretaria de Comunicação deverá estabelecer as estratégias de divulgação dos serviços na mídia, para que o público-alvo tome conhecimento da nova possibilidade de atendimento que a ALEMG oferecerá.

10. RECURSOS

Humanos - 1 posição gerencial e número suficiente de operadores/pesquisadores, a ser dimensionado de acordo com a quantidade de bancos de dados, de equipamentos e, principalmente, de usuários/dia.

Materiais - meios de conexão com as máquinas das instituições fornecedoras; 01 terminal ligado ao Prodasen; 01 terminal ligado ao Super-micro e 01 terminal ligado ao computador Bull; número de micro-computadores e impressoras a ser dimensionado; leitor-copiador de microfimes da 3M; leitores de CD-ROM; telefone; fax; material de consumo.

Físicos - aproximadamente 36 m² no térreo do Palácio da Inconfidência.

11. CRONOGRAMA

- 15 dias para a aprovação deste ante-projeto;
- 30 dias para a elaboração do projeto, pelas três áreas envolvidas;
- 90 dias para a implantação do sistema (aquisição e ligação de máquinas e treinamento de pessoal).

12. CUSTO

- dos equipamentos: a ser orçado pela SPD
- da divulgação: a ser orçado pela SCI
- do treinamento: a ser orçado pela STP
- das instalações físicas: a ser orçado pela SAO