

---

# **Serviço Integrado de Atendimento ao Cidadão**

**SAC/BRASIL**

---

Ministro  
Luiz Carlos Bresser Pereira

Chefe de Gabinete  
José Walter Vazquez Filho

Secretária-Executiva  
Cláudia Costin

Secretária da Reforma do Estado  
Angela Santana

Secretário de Tecnologia da Informação  
Rainer Weiprecht

Secretário de Recursos Humanos  
Luiz Carlos de Almeida Capella

Secretário de Logística e Projetos Especiais  
Carlos César Pimenta

Presidente da ENAP  
Escola Nacional de Administração Pública  
Regina Silvia Viotto Monteiro Pacheco

Caderno MARE nº 17  
- Aurélio Hauschild (texto)

Projeto SAC/BRASIL - Equipe Técnica  
- Graziela Maria Fernandes das Neves  
- Yara Martins Mendonça  
- Katia Suziana Cavalcante dos Santos da Silva

Participação  
- Cid Roberto Bertozzo Pimentel  
- Danielle Andrade de Oliveira

---

# **Serviço Integrado de Atendimento ao Cidadão**

**SAC/BRASIL**

---

**Caderno 17**

**MARE** | Ministério da Administração  
Federal e Reforma do Estado

Brasília - DF / 1998

### **Conselho Editorial**

Ciro Campos Christo Fernandes - presidente  
José Murilo C. Carvalho Júnior  
Frederico Raphael C. Durão Brito  
Sheila Maria Reis Ribeiro  
Selene Marinho Machado  
Letícia Schwarz  
Marianne Nassuno

### **Projeto e Editoração Gráfica**

João Carlos Machado Ribeiro

### **Reprodução e Montagem**

Adevaldo Alves da Silva  
Francisco Nunes Viana



Copyright © MARE, 1998.

1ª Edição, dezembro de 1998

# **MARE**

**Ministério da Administração  
Federal e Reforma do Estado**

Sala 740, Fones: (061) 313-1451  
Esplanada dos Ministérios, bloco C.  
Brasília - DF  
CEP 70046-900

Impresso no Brasil

# Sumário

Apresentação .....	7
O que é o SAC/BRASIL? .....	9
Contexto .....	11
O MARE e sua Missão .....	11
O Plano Diretor da Reforma do Aparelho do Estado .....	11
O Programa de Modernização do Poder Executivo Federal .....	12
Critérios para Implantação .....	13
Localização .....	13
Instalações e Equipamentos .....	14
Tecnologia .....	14
Recursos Humanos .....	15
Rotina de Produção dos Serviços .....	15
Comunicação Social .....	15
Sistema de Informações .....	16
Serviços de Apoio .....	17
Horário de Funcionamento .....	17
Procedimentos de Avaliação .....	18
Os Benefícios do Projeto .....	19
Os Serviços Oferecidos .....	21
Serviços Essenciais .....	21
Serviços Opcionais .....	22
Ações em Andamento .....	24
A Parceria entre o MARE e Governos Estaduais .....	30
ANEXOS .....	33
ANEXO 1 - LISTAGEM DE SERVIÇOS QUE PODEM SER OFERECIDOS .....	35
ANEXO 2 - CONVÊNIO-PADRÃO .....	46



---

# Apresentação

Este caderno apresenta informações sobre o projeto “Serviço Integrado de Atendimento ao Cidadão - SAC/BRASIL”, desenvolvido pelo Ministério da Administração Federal e Reforma do Estado - MARE, no âmbito do Programa de Modernização do Poder Executivo Federal, financiado com recursos da União e do Banco Interamericano de Desenvolvimento – BID.

O caderno inicia com rápida conceituação do projeto, destacando seus objetivos e principais características e indicando os estados que já dispõem de unidades de atendimento ao cidadão do tipo aqui preconizado.

A seguir, é apresentado o contexto em que se desenvolve o projeto, influenciado pela reforma do estado articulada pelo MARE, que coloca o cidadão como principal foco de atenção do poder público. Tal contexto considera ainda o Programa de Modernização do Poder Executivo Federal, que tem como um de seus componentes o projeto SAC/BRASIL.

O capítulo seguinte trata dos critérios que devem ser observados quando da implantação de unidades do tipo SAC, relacionados com a localização, instalações, equipamentos, tecnologia, recursos humanos, rotina de produção dos serviços, comunicação social, sistema de informações, serviços de apoio, horário de funcionamento e procedimentos de avaliação.

São apresentadas ainda algumas observações sobre os benefícios trazidos pelo projeto, tanto para o cidadão como para o Estado.

A seguir, são descritos, a título de exemplo, alguns dos serviços que podem ser oferecidos em postos do tipo SAC, divididos entre essenciais e opcionais.

O capítulo seguinte descreve sucintamente as ações hoje em andamento nos estados.

---

O último capítulo trata da parceria que pode ser estabelecida entre o MARE e os governos estaduais com vistas à implantação do projeto SAC em todas as unidades da Federação.

Dois textos são apresentados em anexo: o primeiro traz uma relação abrangente de serviços que podem ser oferecidos em unidades do tipo SAC, baseada nas listagens de serviços disponíveis nos estados; o segundo apresenta minuta de convênio-padrão que pode ser firmado entre o MARE e os governos estaduais interessados.

---

|

---

# 1

## O que é o SAC/ BRASIL?

A facilidade e a melhoria da qualidade dos serviços prestados ao cidadão pelas diversas esferas de governo são os objetivos do Serviço Integrado de Atendimento ao Cidadão - SAC/BRASIL.

O SAC/BRASIL reúne em um só local de atendimento representações de órgãos dos Executivos federal, estadual e municipal, bem como do poder Judiciário. De forma articulada, servidores especialmente treinados para atender bem, atuam na prestação de serviços públicos de qualidade à população.

Ao procurar um posto de atendimento do SAC/BRASIL, o cidadão pode obter, com rapidez e facilidade: carteira de trabalho, abono do PIS-Pasep, seguro-desemprego, qualificação profissional, intermediação da mão-de-obra e acesso a pequenos financiamentos (Proger, Pronaf e Proemprego), etc...

Pode, ainda, requerer pensões e aposentadorias com hora marcada, simular o valor de seu benefício, inscrever-se na Previdência Social, verificar seus vínculos empregatícios no Cadastro Nacional de Informações Sociais -CNIS, calcular débitos e parcelamentos e solicitar certidões. São oferecidos também a carteira de identidade, o CPF, o passaporte, a segunda via de documentos do Detran e muitos outros documentos emitidos por instituições públicas.

Este novo modelo de gerenciamento de serviços permite ao cidadão o fácil acesso aos documentos básicos em um mesmo espaço físico, com agilidade e a custo reduzido.

Atualmente, já contam com experiências do tipo SAC os seguintes estados:

---

- Amazonas: PAC - Pronto Atendimento ao Cidadão;
- Maranhão: Shopping do Cidadão;
- Ceará: Casa do Cidadão;
- Rio Grande do Norte: Central do Cidadão;
- Pernambuco: Rapidinho - Central de Atendimento ao Cidadão;
- Bahia: SAC - Serviço de Atendimento ao Cidadão;
- Goiás: Ganha Tempo;
- Distrito Federal: Praça do Cidadão;
- Minas Gerais: PSIU - Posto de Serviço Integrado Urbano;
- São Paulo: Poupatempo - Central de Atendimento ao Cidadão;
- Paraná: Rede Cidadania (Rua da Cidadania + Rede Cidadão);
- Santa Catarina: SACI - Serviço de Atendimento ao Cidadão;
- Rio Grande do Sul: Tudofácil - Central de Serviços ao Cidadão.

O MARE pretende levar o SAC/BRASIL à totalidade das 27 unidades da Federação, numa operação articulada com governos estaduais e municipais, os ministérios da Previdência e Assistência Social (MPAS), do Trabalho (MTb) e da Justiça (MJ), e com o apoio do Banco Interamericano de Desenvolvimento (BID).

---

---

# 2

## Contexto

### 2.1 O MARE e sua Missão

A missão hoje definida para o Ministério da Administração Federal e Reforma do Estado - MARE, é a de “ajudar o governo a funcionar melhor, ao menor custo possível, promovendo a administração pública gerencial, transparente e profissional, em benefício do cidadão”.

### 2.2 O Plano Diretor da Reforma do Aparelho do Estado

O Plano Diretor da Reforma do Aparelho do Estado, que define objetivos e estabelece diretrizes para a reforma da administração pública brasileira, tem foco no cidadão. Afinal, é o cidadão quem, numa sociedade democrática, dá legitimidade às instituições, devendo por isso tornar-se cliente privilegiado dos serviços prestados pelo Estado.

Assim, entre as medidas consideradas fundamentais para a implantação de uma gestão de caráter gerencial no Estado brasileiro, o Plano Diretor incluiu o Projeto Cidadão.

O referido projeto tem como objetivo aperfeiçoar as relações entre os órgãos da administração pública e os cidadãos, atuando nas seguintes áreas:

- simplificação de obrigações de natureza burocrática instituídas pelo aparelho do Estado, com que se defronta o cidadão do nascimento à sua morte;
-

- implementação de sistema de recebimento de reclamações e sugestões do cidadão sobre a qualidade e a eficácia dos serviços públicos que demandam uma resposta pró-ativa da administração pública a respeito;
- implementação de sistema de informação ao cidadão a respeito do funcionamento e acesso aos serviços públicos, e quaisquer outros esclarecimentos porventura solicitados.

Na definição da qualidade do serviço, que deverá constar dos indicadores de desempenho, um elemento fundamental será o tempo de espera do cidadão para ser atendido.

### **2.3 O Programa de Modernização do Poder Executivo Federal**

O Programa de Modernização do Poder Executivo Federal é financiado com recursos do Orçamento Geral da União e do Banco Interamericano de Desenvolvimento - BID, por meio do Contrato de Empréstimo nº 1.042/OC-BR.

Tem por objetivo geral a melhoria do desempenho da Administração Pública Federal, consubstanciada no aumento da eficiência, eficácia e economicidade na execução das funções de sua competência.

Dentre os objetivos específicos do Programa, encontram-se os seguintes:

- alcançar maior eficiência e eficácia na prestação de serviços que estão sob responsabilidade da administração pública;
- melhorar o atendimento ao cidadão, ampliando os canais de comunicação entre os governos e a sociedade civil para consolidar e direcionar a reforma do setor público.

Para a consecução de tais objetivos, está sendo implementado um conjunto articulado de atividades, por meio do Subprograma de Atendimento ao Cidadão.

Este subprograma tem como propósito transformar o cidadão no principal foco de atenção do Estado, e prevê a implantação, como um de seus componentes, de serviços de atendimento ao cidadão (unidades do tipo SAC/BRASIL), com o objetivo de aumentar a qualidade e a produtividade dos serviços de atendimento ao público no país.

---

---

# 3

## Critérios para Implantação

A implantação de unidades de atendimento ao cidadão do tipo SAC/BRASIL deve obedecer a determinados critérios, indicados a seguir.

### 3.1 Localização

Considerando-se que os serviços devem estar disponíveis para o maior número possível de interessados, é fundamental que as unidades sejam localizadas em áreas de grande circulação de pessoas.

Desta forma, é conveniente que sejam implantadas preferencialmente:

- em áreas centrais;
- em “shopping centers”;
- junto a terminais de integração de linhas de transporte coletivo;
- ou, mesmo, em bairros residenciais muito populosos.

De outra parte, é importante que haja facilidade de acesso dos usuários às unidades, não só em termos de proximidade a pontos de parada do transporte coletivo e estacionamentos, mas também no que se refere à inexistência de barreiras arquitetônicas que possam, eventualmente, restringir a chegada ou mesmo a visibilidade dos interessados nos serviços.

---

### 3.2 Instalações e Equipamentos

A concepção arquitetônica do SAC, além de promover a integração organizacional das equipes de atendimento, deve romper com a imagem decadente, típica das repartições de serviços públicos.

Em lugar de ambientes escuros, sujos, com móveis velhos e maltratados, a arquitetura de interior do posto deve primar pela beleza, modernidade e leveza, ainda que sem luxo ou suntuosidade. Móveis e divisórias funcionais com design moderno precisam prevalecer em todo o ambiente, que deve ser agradável, limpo e ventilado.

A estrutura arquitetônica deve ser padronizada, de modo que o cidadão, ao entrar no posto, não contemple um amontoado de diferentes órgãos públicos, mas sim um único órgão - o SAC.

A padronização deve estar presente também no uniforme de preferência baseado nas cores da bandeira do Estado, que deve ser único para todos os funcionários.

Para aumentar a integração entre as equipes e, paralelamente, a transparência do processo de trabalho, deve-se preferir, sempre que possível, a adoção de meias divisórias, em lugar de divisórias até o teto.

A divisão interna das áreas, obviamente, deve ser feita com base nas dimensões necessárias a cada equipe de atendimento. O mesmo deve ocorrer com o dimensionamento do mobiliário e dos equipamentos e sistemas necessários a cada atividade operacional.

Por fim, deve-se prever também áreas de espera, considerando-se os picos de demanda que poderão ocorrer em determinados horários ou dias da semana e do mês.

### 3.3 Tecnologia

A grande vantagem que se busca obter com a adoção de unidades do tipo SAC, além da proximidade entre os órgãos públicos que elimina viagens desnecessárias, é a agilidade no atendimento ao usuário.

Em consequência, a tecnologia a ser adotada deve possibilitar rápida comunicação entre as unidades e as bases de dados dos órgãos que nela atuam. Ou seja, é preciso que se utilize tecnologia de ponta, em informação, com base nas características de rede.

---

---

De outra parte, é indispensável a melhoria continuada da infraestrutura tecnológica dos serviços públicos oferecidos.

### **3.4 Recursos Humanos**

A seleção e treinamento adequados dos funcionários tem sido um dos motivos do sucesso obtido até o momento pelas experiências implantadas nos estados.

Na fase de seleção, além da experiência e da capacidade técnica, deve-se levar em consideração se o candidato tem perfil compatível com a função de atendimento ao público, ou seja, se é cordial, atencioso, organizado e bem equilibrado emocionalmente.

Na fase de treinamento, o funcionário contratado deve passar por amplo processo de integração às características peculiares do SAC, associado a cursos de qualidade em serviços e de desenvolvimento comportamental.

Há que se organizar um processo contínuo de desenvolvimento de recursos humanos voltados para o atendimento ao público.

### **3.5 Rotina de Produção dos Serviços**

No momento em que se implantam unidades do tipo SAC, tão ou mais importante que a reunião de diversos órgãos públicos num mesmo local, ou mesmo a maior rapidez na produção dos serviços, é o questionamento sobre a metodologia utilizada.

Não basta executar os mesmos procedimentos sempre adotados nas repartições de origem. Deve-se verificar se tais procedimentos não podem ser substituídos por outros mais eficazes, em termos de qualidade e rapidez, para o cidadão.

A introdução de unidades do tipo SAC representa, assim, oportunidade para a revisão e otimização dos serviços públicos, em especial aqueles mais solicitados pelos cidadãos.

### **3.6 Comunicação Social**

Se o SAC é implantado para facilitar a vida do cidadão, torna-se muito importante assegurar que este último seja devidamente informado de sua existência e de suas características.

---

Assim, a difusão e comunicação ampla dos serviços oferecidos é outro critério imprescindível para que o SAC cumpra sua finalidade.

Campanhas na mídia e folhetos de divulgação (folders), entre outros, são instrumentos que podem ser utilizados para fazer com que a existência de unidades do tipo SAC chegue ao conhecimento do grande público.

### **3.7 Sistema de Informações**

Conforme já observado, um dos princípios básicos do SAC é a agilidade no atendimento ao cidadão, não só para liberá-lo com mais presteza, mas evitando a formação de filas.

Desta maneira, deve-se contar com uma central telefônica para prestar aos usuários informações preliminares relacionadas com a obtenção do serviço desejado, tais como: horário de atendimento, documentos prévios exigidos, taxas a pagar, etc.

Com isso, entre outras vantagens, pode ser eliminada a necessidade de retorno à unidade de atendimento, para a resolução do mesmo problema.

Um balcão de recepção, localizado no saguão de entrada do posto, também é de grande utilidade. Deve ser integrada por funcionários especialmente treinados para dar ao usuário, com cortesia, todas as informações necessárias à sua demanda.

Deste modo, quando o cidadão encaminhar-se ao balcão de atendimento do serviço desejado, irá com segurança, sabendo exatamente o que quer e com todos os documentos prévios necessários. Além disso, serão evitadas as tradicionais filas erradas que tanto atrapalham o bom andamento dos serviços.

Orientadores “volantes” e folhetos explicativos são também fatores importantes para a obtenção de maior rapidez nos processos.

Finalmente, há um aspecto que em nenhuma hipótese pode ser negligenciado: é preciso adotar-se no SAC uma comunicação visual de fácil percepção e entendimento.

Ou seja, deve-se proporcionar ao usuário, tanto na entrada como durante sua permanência no SAC, a adequada visualização dos locais onde situam-se os diversos órgãos e dos serviços por eles oferecidos. Isto pode ser conseguido com a utilização adequada de plantas esquemáticas e placas coloridas que indiquem com clareza o local de cada serviço.

---

Por outro lado, deve-se levar em conta que grande parte do público que frequenta um posto do SAC é composta por pessoas humildes, com dificuldade para entender expressões muito complexas ou excessivamente formais. Assim, as placas, plantas e painéis que dão orientações aos usuários devem adotar terminologia e padrão que, sem abrir mão do rigor técnico, possam ser perfeitamente entendidos por todos os tipos de pessoas que utilizam os serviços oferecidos no posto.

### **3.8 Serviços de Apoio**

As unidades do tipo SAC devem dispor de ampla estrutura de apoio, que possibilite ao cidadão a obtenção de determinados serviços no próprio posto.

Assim, há que se prever a instalação, entre outras facilidades, de:

- posto de serviços bancários, para pagamento de taxas;
- papelaria;
- posto de serviços de reprografia;
- posto de serviços de fotografia;
- copa e lanchonete para refeições de funcionários e usuários;
- telefones públicos.

Todos esses serviços podem ser terceirizados, com tarifas e preços regulados pela administração do SAC, mediante contrato resultante de licitação pública.

### **3.9 Horário de Funcionamento**

Um aspecto que pode contribuir de maneira significativa para o sucesso dos SACs é seu horário de funcionamento.

Deve-se levar em conta que no chamado “horário comercial” (8h às 12h; 14h às 18h) a maioria das pessoas está comprometida com suas próprias atividades profissionais, não podendo ausentar-se para resolver problemas particulares.

---

Desta forma, é importante que o horário de funcionamento dos postos abranja períodos situados fora das faixas tradicionais das 8h às 12h e das 14h às 18h.

Neste sentido, podem ser adotadas três alternativas, isoladamente ou combinadas:

- iniciar o atendimento antes das 8h (por exemplo, às 7h);
- manter os postos abertos durante o horário de almoço (das 12h às 14h);
- não encerrar o atendimento às 18h, mas depois (por exemplo, às 19h ou às 20h).

Hoje, quase todos os estados já adotam esse procedimento, havendo casos em que os serviços estão disponíveis até as 22h.

### **3.10 Procedimentos de Avaliação**

Considerando-se que o objetivo primordial do SAC/BRASIL é o de facilitar a vida do cidadão, caracterizado como cliente, torna-se muito importante medir o seu nível de satisfação com os serviços oferecidos.

Assim, deve ser implantado processo que permita avaliar permanentemente a opinião dos usuários.

Em muitos estados vêm sendo realizadas pesquisas neste sentido, e os resultados têm demonstrado o elevado nível de aceitação das unidades do tipo SAC pela população, com índices de aprovação que quase sempre ultrapassam a casa dos 90%.

---

---

# 4

## Os Benefícios do Projeto

Os benefícios resultantes da implementação de unidades de atendimento ao cidadão do tipo SAC/BRASIL são muitos. Conforme se pode depreender das observações feitas até aqui, tais unidades implicam, direta e indiretamente, numa série de ganhos de eficiência e qualidade operacional. Estes, por sua vez, se traduzem em benefícios econômicos e sociais, tanto para o cidadão quanto para o Estado.

No que se refere ao cidadão, pode-se considerar que o SAC de fato facilita a sua vida. Podendo resolver boa parte de suas demandas e problemas junto ao Estado num único lugar, com pronto atendimento e flexibilidade de horário, o cidadão economiza tempo e dinheiro.

Economiza tempo, por exemplo, em deslocamentos, em filas e na espera por documentos.

Economiza dinheiro também nos gastos de locomoção e principalmente no pagamento a intermediários. Este último aspecto é de fundamental importância quando se considera que a estrutura tradicional de atendimento ao público gerou toda uma “indústria” de despachantes, que passou a intermediar a relação cidadão - Estado. Com o SAC/BRASIL essa “indústria” tende a desaparecer, levando a uma relação direta, entre o governo e a sociedade.

Ganha o cidadão também na qualidade e eficiência do atendimento, na medida em que lida com atendentes especialmente treinados para resolver seus problemas e dispõe de um sistema de acompanhamento e avaliação dos serviços oferecidos.

---

Finalmente, ganha no conforto, visto que é recebido num ambiente com instalações e equipamentos adequados a um bom nível de atendimento.

Do ponto de vista do Estado, o aumento da eficiência na prestação dos serviços significa, naturalmente, redução dos custos, ao menos em termos relativos. Essa redução se expressa tanto na maior produtividade do pessoal quanto nos ganhos de escala obtidos com a concentração dos serviços num único espaço, que leva a uma utilização mais racional dos equipamentos públicos. Afinal, os custos adicionais por unidade de serviço são muito pequenos.

---

# 5

## Os Serviços Oferecidos

A listagem de serviços passíveis de ser oferecidos num posto de atendimento ao cidadão do padrão SAC é extensa, incluindo desde aqueles julgados essenciais (e que portanto deveriam estar disponíveis em qualquer unidade desse tipo) até os que podem ser considerados opcionais.

A seguir apresentam-se alguns exemplos desses serviços, tanto dos essenciais como dos opcionais, sendo que listagem mais ampla consta do Anexo 1.

### 5.1 - Serviços Essenciais

- *Segurança Pública:*

carteira de identidade,  
atestado de antecedentes criminais;

- *Trabalho:*

carteira de trabalho,  
seguro-desemprego;

- *Justiça Eleitoral - TRE:*

informações sobre cadastramento,  
serviços gerais relativos ao título de eleitor;

- *Receita Federal:*

inscrição no CPF,  
segunda via do CPF;

---

- *INSS*:  
concessão de aposentadorias e pensões,  
parcelamento de débito;
  
- *Fazenda Estadual*:  
emissão de nota fiscal avulsa,  
preenchimento de DAE;
  
- Fazenda municipal:  
certidão negativa do ISS,  
alvará comercial;
  
- Trânsito:  
segunda via do DUT,  
contestação de multa;
  
- Energia Elétrica:  
reclamações sobre consumo,  
segunda via de conta;
  
- Água e Esgoto:  
certidão negativa de débito,  
parcelamento de débito;
  
- Telefone:  
transferência de assinatura,  
venda de cartão telefônico.

## **5.2 - Serviços Opcionais**

- Administração:  
informações sobre licitações,  
inscrição no cadastro estadual;
  
  - Cultura e Turismo:  
informações sobre a programação cultural,  
informações turísticas;
  
  - Gráfica do Estado:  
assinatura do Diário Oficial,  
venda de produtos;
-

- 
- Habitação:
    - utilização de FGTS,
    - transferência de imóvel;
  
  - Polícia Federal:
    - emissão de passaporte,
    - informações gerais;
  
  - Judiciário:
    - juizado especial de apoio,
    - informações sobre processos de 1º grau;
  
  - Justiça do Trabalho - TRT:
    - reclamações,
    - solicitação de certidão negativa;
  
  - Justiça e Direitos Humanos:
    - Procon,
    - orientação jurídica a pessoas carentes;
  
  - Junta Comercial:
    - emissão de certidão simplificada,
    - constituição de sociedade.
-

# 6

## Ações em Andamento

No Mapa do Cidadão, mostrado no final deste capítulo, podem ser visualizados os estados que já desenvolvem experiências do tipo SAC.

Breve apresentação dessas experiências é feita a seguir. Colocam-se entre aspas citações de documentos elaborados pelos governos locais, as quais demonstram que o objetivo de “facilitar a vida do cidadão” é hoje um sentimento amplamente disseminado na administração pública brasileira.

### ***PAC - Pronto Atendimento ao Cidadão***

Ação conjunta do Governo do Amazonas e da Prefeitura de Manaus, busca “facilitar a relação cidadão/usuário com o serviço público, otimizando e racionalizando os atendimentos requeridos pela comunidade”. Dispõe hoje de dois postos: um situado em shopping no bairro São José e outro no BIG BEA, no centro da cidade. Com o apoio do MARE, será instalado um terceiro no bairro da Compensa, onde a oferta de serviços públicos é precária.

### ***Shopping do Cidadão***

Iniciativa do Governo do Maranhão, tem hoje quatro postos fixos e uma unidade móvel (veículo de grande porte), que dão início a “um projeto amplo que pretende atingir o ápice da eficácia e eficiência no atendimento e prestação de serviços ao cidadão maranhense”. Por meio da Cartilha do Cidadão, o usuário é convidado a “percorrer de forma consciente os Caminhos da Cidadania”.

### ***Casa do Cidadão***

Ao contrário de outros estados, o Governo do Ceará implantou primeiro a unidade móvel (Caminhão do Cidadão), para fornecer

---

---

gratuitamente a emissão de documentos. Atendendo “inicialmente os bairros periféricos da capital, expandiu-se posteriormente para o interior do Estado”. O sucesso da experiência levou o governo a decidir pela implantação de unidades fixas, das quais duas encontram-se já em operação, uma em Fortaleza e outra em Iguatu.

### ***Central do Cidadão***

Desenvolvido pelo Governo do Rio Grande do Norte, o projeto já conta com quatro postos em funcionamento, dos quais dois em Natal (Zona Sul e Zona Norte), um em Parnamirim e outro em Mossoró. O próximo posto deverá ser implantado no centro da capital. O programa funciona há cerca de dois anos e “há uma demanda crescente de pedidos de implantação de novos postos tanto na capital como em outras cidades pólos regionais”.

### ***Rapidinho***

Iniciativa do Governo de Pernambuco, deverá ser instalado em todo o estado. Entretanto, “o governo elegeu a Região Metropolitana do Recife como área prioritária para a implantação das Centrais de Atendimento ao Cidadão”. Hoje está em funcionamento o Rapidinho do Cordeiro (situado na Avenida Caxangá, que serve de acesso a dez bairros), o qual constitui-se no “primeiro shopping de serviços públicos de Pernambuco”.

### ***SAC/Bahia***

Projeto concebido pelo Governo da Bahia ainda em 1995, trata-se de “um shopping de serviços públicos onde o cidadão baiano pode tirar todos os seus documentos e utilizar outros 240 serviços num mesmo lugar e com muito conforto”. Hoje já existem 17 SACs espalhados na capital e no interior, além de seis SACs móveis (veículos de grande porte) que têm como objetivo atender municípios que não dispõem de postos fixos.

### ***Ganha Tempo***

Iniciativa do Governo de Goiás, apoiada pelo MARE, “enfoca prioritariamente o cidadão, que, na qualidade de cliente VIP, deve receber um atendimento cinco estrelas”. A primeira central está sendo implantada em “área centralizada da capital, na Av. Anhanguera, Setor Campinas, e oferecerá 221 serviços resultantes da participação de 25 órgãos, das esferas federal, estadual e municipal”.

---

### ***Praça do Cidadão***

Desenvolvida pelo Governo do Distrito Federal, tem dois postos, localizados na Rodoviária de Brasília e na “cidade-satélite” da Ceilândia. “Foi criada visando colocar os serviços públicos mais procurados à disposição da comunidade, num mesmo lugar, com acesso fácil”. Afinal, “a velocidade das inovações tecnológicas impõe o desafio de implementá-las na prestação dos serviços” ao cidadão.

### ***PSIU***

Resulta de ação do Governo de Minas Gerais destinada a “democratizar o acesso aos serviços e informações prestados pelo Município, Estado e União ao cidadão, além de promover a descentralização administrativa”. Dos 32 postos fixos previstos (oito na Grande Belo Horizonte e outros 24 nas demais regiões administrativas do estado), 23 já estão implantados. Além disso, seis unidades móveis atendem municípios onde não há postos fixos.

### ***Poupatempo***

Projeto do Governo de São Paulo, além de oferecer “um atendimento mais ágil e um serviço mais eficiente, de qualidade e com economia para o cidadão”, preocupa-se também em “proporcionar maior transparência à gestão pública, aproximar o Estado do Cidadão e restaurar o caráter público dos serviços de atendimento”. Possui três postos na capital, mais um em Campinas e outro em São José dos Campos.

### ***Rede Cidadania***

Resulta de esforços da Prefeitura de Curitiba e do Governo do Paraná. Com ela integram-se duas iniciativas anteriores: a Rua da Cidadania (hoje com seis unidades em funcionamento), que “é a filial da Prefeitura nos bairros”; e a Rede Cidadão, com a qual o governo estadual optou pelo uso intensivo da Internet “para minimizar o esforço do cidadão paranaense em obter serviços públicos”. O MARE juntou-se a essa parceria por meio do SAC/BRASIL.

### ***SACI***

Decorre de ação conjunta do Governo de Santa Catarina e da Telesc (companhia telefônica), que “utiliza a prestação de serviços e de informações como agente de crescimento econômico, político e sócio-cultural da comunidade”. Os postos “são implantados prioritariamente em bairros populosos”. Atualmente, dispõem de postos do SACI, os municípios de Florianópolis, São José, Chapecó, Brusque, Tubarão e Joinville.

---

***Tudofácil***

Desenvolvido pelo Governo do Rio Grande do Sul, dispõe hoje de um posto localizado no Prédio Negrinho do Pastoreio, na área central de Porto Alegre. São “11 órgãos públicos (Detran, CEEE, Corsan, Secretarias da Fazenda e da Educação, SINE, Defensoria Pública, Departamento de Identificação, IPERGS, FDRH e Banrisul), oferecendo cerca de 80 serviços diferentes”.

**ENDEREÇOS NA INTERNET**

A seguir são apresentados os endereços na Internet dos SACs que já dispõem de tal facilidade:

***Pernambuco***

<http://www.fisep.pe.gov.br/rapidinho>

***Bahia***

<http://www.sac.ba.gov.br>

***Distrito Federal***

<http://www.gdf.gov.br/pc>

***Minas Gerais***

<http://www.prodemge.gov.br>

***São Paulo***

<http://www.poupatempo.sp.gov.br>

***Paraná***

<http://www.curitiba.pr.gov.br/Servicos/sac/index.html>

***Santa Catarina***

<http://www.ciasc.gov.br/saci>

A par das ações conduzidas pelos governos estaduais, indicadas até aqui cabe menção também ao Programa de Melhoria do Atendimento da Previdência Social,

Instituído pela Portaria de 23 de junho de 1998 do Ministro de Estado da Previdência e Assistência Social, o referido programa tem “a finalidade de rever o sistema de atendimento do Instituto Nacional de Seguro Social - INSS, tendo em vista a agilidade na prestação de seus serviços, comodidade de seus usuários e ampliação do controle social”.

Com o objetivo de assistir diretamente o Ministro de Estado na implementação do programa, foi criado Grupo de Trabalho cujas ações deveriam ajustar-se às seguintes metas parciais:

“I- no prazo de até noventa dias, implementação, em caráter experimental, de dez projetos piloto do novo modelo de atendimento integradoç

II - no prazo de até cento e oitenta dias, implementação do novo modelo em pelo menos:

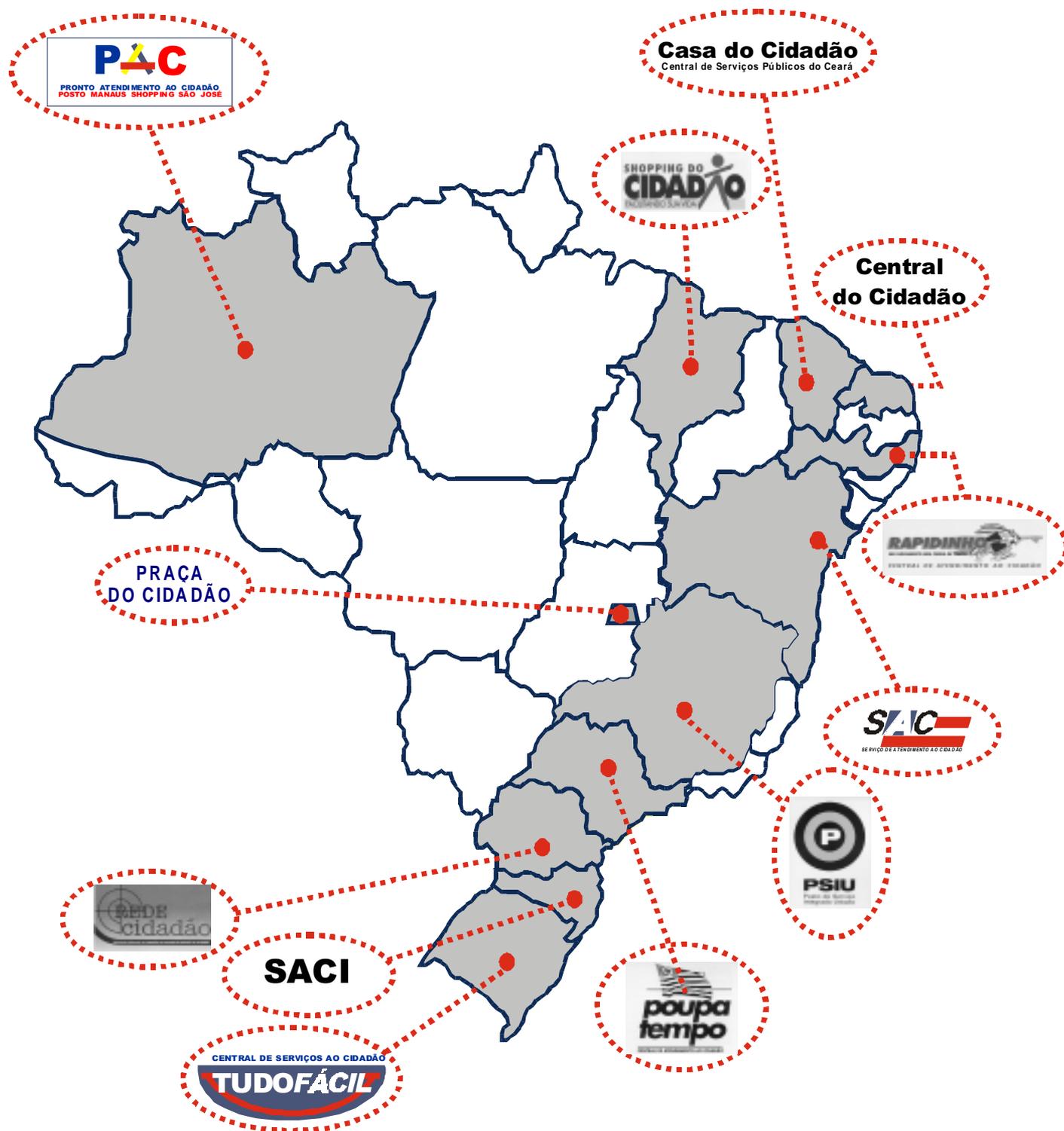
a) um posto de atendimento em cada Superintendência estadual do INSS;

b) dez projetos piloto, excluídos os previstos no inciso anterior”.

Os dez projetos piloto previstos no inciso I já foram implemetados, cinco em São Paulo e cinco no Rio de Janeiro.

---

# Mapa do Cidadão



# 7

## A Parceria entre o MARE e Governos Estaduais

Conforme já salientado anteriormente, o MARE pretende implantar o SAC/BRASIL nas 27 unidades da Federação, no âmbito do Programa de Modernização do Poder Executivo Federal, financiado pelo Banco Interamericano

Na primeira fase do programa é prevista a instalação de uma unidade do tipo SAC (projeto-piloto) em cada estado.

Isto tem sido viabilizado por meio de parceria entre o MARE e os governos estaduais interessados, a qual é formalizada em convênio firmado entre as partes.

Tal convênio define as condições e os compromissos das partes na implantação, acompanhamento e avaliação do projeto.

Entre os compromissos do MARE, merecem ser destacados:

- a prestação de apoio técnico à elaboração de projeto executivo e de plano de trabalho para implantação do projeto;
  - a transferência de recursos financeiros de acordo com os cronogramas de atividades e de desembolso constantes do plano de trabalho;
-

- o acompanhamento, controle, supervisão e fiscalização da execução físico-financeira e da manutenção do projeto;
- a orientação ao estado no que diz respeito às normas e procedimentos constantes do Projeto SAC/BRASIL, de modo a assegurar o seu cumprimento durante todo o período de validade do convênio.

Já entre os requisitos a serem cumpridos pelo estado, devem ser ressaltados:

- a apresentação de apenas uma proposta de projeto-piloto;
- a comprovação de que não está em situação de mora ou inadimplência junto a qualquer órgão ou entidade da administração pública federal, direta ou indireta;
- a criação, junto à Secretaria de Administração do estado ou órgão que cumpra funções semelhantes, de uma Unidade de Apoio à Execução - UAE, com a finalidade de efetivar os controles contábeis, financeiros e de execução do projeto;
- o provimento da infra-estrutura física e dos recursos humanos necessários à implantação, execução e operacionalização do projeto;
- a obediência às normas e procedimentos contidos no Regulamento Operacional do Programa de Modernização do Poder Executivo Federal e no Contrato de Empréstimo nº 1042/OC-BR, do BID;
- a consignação no orçamento estadual de dotações suficientes para o atendimento da contrapartida requerida para o financiamento complementar do projeto, ou a apresentação de evidência de que tais recursos, ou o seu equivalente em bens, estão comprometidos com esse objetivo (a contrapartida mínima exigida é de 40%, arcando o MARE com os restantes 60% do valor total do projeto).

O programa poderá, observadas as características e os requisitos específicos de cada projeto, financiar:

- a aquisição de equipamentos e mobiliário em geral, inclusive de informática, áudio e vídeo;
  - a seleção e o treinamento de servidores;
-

- o pagamento de diárias e passagens;
- a aquisição de “softwares” e sua “customização”;
- a contratação de consultoria de pessoas físicas ou de empresas para:
  - a formulação de planejamento geral,
  - a elaboração de estudos,
  - a elaboração de projetos, inclusive arquitetônicos,
  - a elaboração de modelo institucional/ organizacional,
  - a elaboração de normas operacionais,
  - a assistência na escolha da localização,
  - a implantação de processos estruturados de avaliação,
  - a elaboração de programa de capacitação e desenvolvimento de recursos humanos,
  - o desenvolvimento e implantação de campanhas de comunicação e difusão internas e externas,
  - a realização de pesquisas de opinião sobre a qualidade dos serviços prestados,
  - a execução de outros serviços de terceiros e de publicidade,
  - a realização de campanhas de incentivo à participação dos cidadãos e de entidades sociais,
  - a preparação e realização de seminários.

No Anexo 2 é apresentada minuta de convênio a ser celebrado entre o MARE e cada governo estadual para a implantação de unidade do SAC/BRASIL, conforme modelo elaborado pela Unidade Executora do Programa de Modernização do Poder Executivo Federal.

---

# ANEXOS



---

## ANEXO 1

### *LISTAGEM DE SERVIÇOS QUE PODEM SER OFERECIDOS*

#### **INSS**

1. Concessão de benefícios
2. Cálculo de carnê / Emissão de guias de arrecadação
3. Matrículas em geral
4. Alterações cadastrais de micro-empresa
5. Inscrição e alteração para contribuintes individuais, segurados e dependentes
6. Pedido de Certidão Negativa de Débito
7. Alteração de endereço
8. Comunicação de óbito
9. Comprovante de rendimentos para declaração de Imposto de Renda
10. Enquadramento ( exceto doméstico e facultativo)
11. Contagem de tempo de serviço

#### ***Informações:***

1. Cadastro do segurado contribuinte individual
2. Cadastro do segurado assalariado
3. Histórico de pagamentos de benefícios
4. Benefícios em concessão e manutenção
5. Preenchimento de formulários
6. Kit segurado

#### **TRABALHO**

1. Emissão de Carteira de Trabalho e Previdência Social
2. Cadastramento de Candidatos a Emprego
3. Seguro-desemprego

#### ***Informações e Orientações***

1. Formação profissional
2. Programa de Geração de Emprego e Renda - PROGER

#### **RECEITA FEDERAL**

1. Inscrição no Cadastro de Pessoas Físicas - CPF
  2. Segunda via do CPF
-

**SEBRAE**

1. Informações empresariais para o fomento de micro e pequenas empresas
2. Elaboração de propostas de crédito para micro e pequenas empresas

**POLÍCIA FEDERAL**

1. Emissão de passaportes

**CAIXA ECONÔMICA FEDERAL*****Pagamentos***

1. Pagamento de taxas e emolumentos
2. Pagamento de PIS, INSS, seguro-desemprego e FGTS
3. Recolhimento de tributos federais, estaduais e municipais

***Consulta***

1. Saldo do FGTS / PIS por meio do Cartão do Trabalhador
2. Saldo e extrato de conta corrente (Cliente)

***Informações e Orientações***

1. Abono / rendimentos do PIS
2. Cartão do Trabalhador
3. Hipóteses de saque FGTS / PIS
4. Serviços prestados pela CEF

**CORREIOS**

1. Carta e impresso registrado
2. Postagem simples
3. Venda de selos e produtos
4. Telegrama
5. Vale postal nacional e internacional
6. Encomenda normal
7. Sedex nacional
8. Sedex internacional:  
Petit paquet (pequenas encomendas)  
Colis postaux
9. Kit segurado - INSS

**JUNTA COMERCIAL*****Recepção de documentos para:***

1. Constituição de empresas ( exceto S.A. )
  2. Alterações contratuais ( exceto S.A. )
-

3. Baixas de cancelamentos
4. Certidões de breve relato para : aposentadoria, fins judiciais, concorrências públicas, proteção ao nome comercial

### **Informações**

1. Andamento de processos
2. Procedimentos da Junta Comercial

## **COMPANHIA DE ELETRICIDADE**

1. Denúncia de fraude
2. Informações sobre desligamentos/cortes
3. Informações sobre taxas, tarifas e serviços
4. Informações sobre datas de leitura, faturamento e entrega de conta
5. Informações sobre situação do imóvel / débitos
6. Informações sobre padrões de entrada de energia elétrica
7. Informações sobre uso racional de energia elétrica
8. Solicitação de instalação de medidor
9. Solicitação de desligamento a pedido, devido a mudança, desocupação, demolição ou reforma do imóvel
10. Solicitação de ligação nova
11. Solicitação de ligação provisória para obra
12. Solicitação de mudança de ramal
13. Solicitação de mudança do tipo de ligação
14. Solicitação de religação
15. Solicitação de retirada de medidor
16. Solicitação de verificação de medidor
17. Solicitação de serviço de iluminação pública
18. Solicitação de 2ª via de conta
19. Solicitação de pagamento antecipado de conta
20. Solicitação de substituição de medidor
21. Solicitação de inspeção na unidade consumidora
22. Solicitação de retorno / posição de serviços
23. Solicitação de instrução de serviços técnicos
24. Solicitação de acerto de nome
25. Solicitação de transferência de nome
26. Solicitação de acerto / alteração de endereço
27. Reclamação de falta de energia elétrica
28. Reclamação sobre oscilação de voltagem
29. Reclamação de serviços não executados
30. Reclamação de aumento de consumo
31. Reclamação de serviços de leituristas
32. Reclamação de entregas de contas
33. Reclamação de erro de cadastro

34. Reclamação de corte indevido
35. Reclamação de variação de tensão
36. Reclamação de cobrança indevida
37. Reclamação de conta não creditada
38. Denúncia de fraude

### **COMPANHIA DE SANEAMENTO (ÁGUA E ESGOTO)**

1. Aferição do hidrômetro local
2. Alteração de leitura com resultado em campo
3. Alteração de endereço e nome
4. Análise de conta
5. Análise de serviços lançados em conta
6. Alteração cadastral
7. Atualização de economia / pontos de consumo
8. Conserto de cavalete
9. Conserto de ramal
10. Correção da posição do hidrômetro
11. Corte de cavalete a pedido
12. Conserto de rede
13. Cancelamento de conta
14. Certidão Negativa de Débito
15. Conserto de rede de esgoto
16. Deslocamento no cavalete a pedido
17. Devolução de tarifa
18. Emissão da 2ª via da conta
19. Financiamento de serviços
20. Instalação de hidrômetro
21. Informação sobre débito
22. Informações gerais
23. Normalização de ligação
24. Parcelamento de débito
25. Preços de serviços e tarifas de água e esgoto
26. Religação de cavalete por corte indevido
27. Reativação da ligação
28. Solicitação de ligação de água
29. Solicitação de ligação de esgoto
30. Solicitação de cancelamento do débito automático
31. Substituição de hidrômetro
32. Substituição de registro
33. Suspensão de ordem de corte
34. Verificação de baixa pressão
35. Verificação de falta de água no imóvel
36. Verificação de qualidade de água no imóvel
37. Verificação de vazamento de água no imóvel
38. Fechamento mecânico de vala
39. Verificação de situação de ligação de água

40. Troca de ramal
41. Estudo de prolongamento de rede
42. Cavalete múltiplo
43. Vistoria em pedido de ligação
44. Desobstrução de ramal de esgoto
45. Dimensionamento de ramal predial de esgoto
46. Duplicação e remanejamento de rede de esgoto
47. Estudo de profundidade de ligação de esgoto
48. Estudo de ligação de esgoto
49. Estudo de prolongamento de rede de esgoto
50. Reparo de ramais de esgoto
51. Troca de ramal domiciliar de esgoto

## **HABITAÇÃO**

1. Solicitação de 2ª via de contrato
2. Atualização de dados cadastrais
3. Pagamento e quitação de saldo devedor
4. Emissão de 2ª via de carnê de prestação
5. Autorizações diversas ( instalação de ponto comercial, obras no imóvel )
6. Regularização de contratos
7. Seguro habitacional
8. Revisão de prestação
9. Recebimento de denúncia

### **Informações e Orientações**

1. Inscrição e participação em programas habitacionais
2. Revisão de prestação
3. Saldo devedor
4. Ocupação de imóveis
5. Regularização de contratos
6. Denúncia de invasão

## **BANCO ESTADUAL**

1. Recebimento de Taxas e Tributos Emitidos por órgãos representados no SAC, tais como:
  - Secretaria da Fazenda
  - Companhia de Saneamento
  - Companhia de Gás
  - Companhia de Eletricidade
  - Companhia de Habitação
  - Detran

· Companhia de Telefone

## **SECRETARIA DE CULTURA**

### **Informações**

1. Equipamentos culturais da Secretaria de Cultura
2. Equipamentos culturais de outras entidades estaduais
3. Serviços culturais disponíveis

## **COMPANHIA DE GÁS**

1. Alteração de dados cadastrais
2. Assistência técnica para aparelhos / medidores
3. Desligamento de gás
4. Emissão da 2ª via de conta de gás
5. Levantamento de débitos
6. Ligação de gás residencial
7. Ligação de gás comercial
8. Religação por conta paga
9. Reparos em obras
10. Verificação de vazamento de gás no imóvel
11. Verificação de vazamento de gás na rua

### **Informações e Orientações**

1. Consumo elevado de gás
2. Débito automático
3. Gás natural veicular
4. Preços de serviços / visita
5. Segurança e economia no uso do gás natural
6. Tarifas de gás
7. Vazamento de gás em botijões GLP
8. Rede bancária autorizada

## **DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO**

1. Adoção
  2. Alvará judicial
  3. Busca e apreensão
  4. Conversão de separação em divórcio
  5. Divórcio consensual
  6. Dissolução de sociedade de fato
  7. Guarda de menor
  8. Homologação de acordo
  9. Interdição - Curatela
-

10. Justificação judicial
11. Pensão de alimentos
12. Reconhecimento de paternidade
13. Reconciliação
14. Reconhecimento de sociedade de fato
15. Retificação de registro
16. Revisional de alimentos
17. Separação judicial consensual
18. Separação de corpos
19. Suprimento de consentimento
20. Tutela

## **INSTITUTO DE PESOS E MEDIDAS**

### ***Informações e acolhimento de denúncias:***

1. Pesos e medidas
2. Qualidade de produtos
3. Produtos pré-medidos
4. Produtos têxteis
5. Cargas perigosas
6. Metrologia legal
7. Certificação
8. Normalização de produtos
9. Fiscalização
10. Serviços de ouvidorias

## **SEGURANÇA PÚBLICA**

1. Emissão de Atestado de Antecedentes Criminais
2. Emissão de Carteira de Identidade
3. Registro de pessoas desaparecidas e/ou encontradas
4. Consulta ao cadastro de pessoas desaparecidas e/ou encontradas
5. Certidão Negativa de furto ou roubo de veículo
6. Certidão de não localização de veículo furtado ou roubado

## **INFORMAÇÕES SÓCIO-ECONÔMICAS**

1. Pesquisa de emprego e desemprego
  2. Pesquisa de condições de vida
  3. Pesquisa municipal unificada
  4. Banco de dados populacionais
  5. Banco de dados Eleitorais
  6. Anuário Estatístico do Estado
  7. Perfil dos municípios
  8. Relação de nomes, cargos e endereços do Governo do Estado
-

## COMPANHIA DE TELEFONE

### *Solicitação de Serviços e Informações*

1. Mudança de endereço
2. Solicitação de restrições
3. Transferência de assinatura
4. Acertos cadastrais de ações
5. Reclamações de conta telefônica
6. Figuração em lista telefônica
7. Substituição do número de telefone
8. Informações sobre serviços prestados
9. Extensão externa
10. Correspondências em geral
11. Sugestões para melhoria de qualidade de serviços

### *Serviços*

1. Lista telefônica eletrônica
2. Emissão de 2º via de conta
3. Serviço de Fac-símile - transmissão de documentos
4. Telefone público
5. Venda automática de cartão telefônico
6. Pagamento de conta telefônica e 2º via de conta pelo correio
7. Transferência de dados e/ou arquivos via microcomputador
8. Acesso aos serviços 102, 103, 104, etc

## PROCON

1. Distribuição de material informativo para orientar o consumidor sobre o órgão, áreas de atuação, direitos e deveres estabelecidos na Constituição Federal e no Código de Defesa do Consumidor
2. Encaminhamento do consumidor até o fornecedor, visando a solução do conflito
3. Registro da reclamação do consumidor, com marcação de audiência (caso necessário)
4. Informações sobre cesta básica (alimentos, saúde, produtos, serviços e assuntos financeiros)

## DEPARTAMENTO DE ESTRADAS DE RODAGEM

1. Venda automática de cupons de pedágios
  2. Entrada de recursos de multa
-

***Informações***

1. Condições de tráfego nas rodovias
2. Cópia de auto de infração ( microfilme )
3. Cópia de boletim de ocorrência de acidentes em rodovias estaduais
4. Denominação de rodovias
5. Distância entre cidades
6. Estatística de trânsito rodoviário
7. Localização das diretorias regionais e residências do DER
8. Multas de rodovias estaduais - defesa prévia
9. Multas de rodovias estaduais - recursos
10. Pedágios - localização
11. Pedágios - valor
12. Percursos de viagem
13. Reclamações sobre transporte coletivo intermunicipal
14. Recursos de multa

**IMPrensa OFICIAL DO ESTADO**

1. Assinatura e renovação dos Diários Oficiais
2. Venda de publicações legais, revistas e livros
3. Venda avulsa dos Diários Oficiais
4. Cópias autenticadas oficiais ( modelos oficiais e modelos específicos )

***Consulta***

1. Diários Oficiais
2. Licitações promovidas pelo Governo do Estado

***Informações***

1. Assinaturas, jornais e matérias publicadas nos Diários Oficiais

**FAZENDA ESTADUAL*****IPVA***

1. Corretiva e desbloqueio para licenciamento
2. Emissão de 2º via para pagamento
3. Emissão de certificado de pagamento
4. Requisição de isenções

***ICMS***

1. Emissão de certidão negativa ( Concorrência Pública )
2. Emissão de certificado de pagamento

***Informações***

1. Abertura de empresas
-

2. Relação dos contribuintes cassados
3. Relação dos postos fiscais

### ***Acolhimento de Denúncias***

1. Irregularidades - emissão de notas, falta de documentação e outros

### ***Débitos Fiscais***

1. Segunda via de notificação
2. Emissão de DAR
3. Informações cadastrais
4. Certidão negativa de débitos fiscais

### **DETRAN**

1. Emissão da 2ª via da CNH
2. Emissão da 2ª via do DUT
3. Emissão da 2ª via do DUAL
4. Alienação fiduciária de veículo
5. Alteração de dados cadastrais
6. Alteração no cadastro do condutor
7. Alteração de característica do veículo
8. Autenticação de cópia do DUAL
9. Certidão de registro de nome e endereço
10. Comprovação de veracidade de multa
11. Consulta aos Cadastros Estadual e Nacional de Veículos
12. Entrada de recursos contra multas
13. Cópia de prontuário de veículo
14. Desalienação
15. Extrato de infrações de trânsito
16. Inscrição para obtenção de CNH
17. Renovação da CNH
18. Mudança de categoria de motorista
19. Mudança de município
20. Primeiro emplacamento
21. Recadastramento
22. Reabilitação
23. Transferência de propriedade com e sem troca de placa

### **FAZENDA MUNICIPAL**

1. Informações gerais
  2. Emissão de guias de recolhimento de tributos municipais ( IPTU, ISS e Alvará)
-

3. Emissão de extratos de débitos de ISS, IPTU e Alvará
4. Parcelamento de débitos de ISS, IPTU e Alvará
5. Emissão de Certidão Negativa de Débitos Imobiliários de Pessoa Física
6. Informação sobre Cadastro Mercantil, com emissão de extrato de dados
7. Informações sobre situação de processos de matéria tributária, originados de requerimento dos contribuintes
8. Informações e orientações gerais sobre o IPTU, ITBI, Alvará e ISS.
9. Informações sobre isenção e remissão de IPTU
10. Orientação para inscrição e baixa de empresas na Fazenda Municipal
11. Recebimento de denúncias sobre sonegação de ISS
12. Parcelamento de débitos de ISS, IPTU e Alvará

### **EMPRESA MUNICIPAL DE URBANIZAÇÃO**

1. Informações Gerais
2. Entrada de solicitações diversas
3. Informação sobre a documentação necessária para regularização e habite-se de obras
4. Informação e procedimentos para regularização de propaganda ao ar livre

### **TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL - TRE**

1. 2ª Via do Título de Eleitor
2. Consulta ao cadastro
3. Certidão de Quitação Eleitoral
4. Informações ao público dos serviços prestados pela Justiça Eleitoral
5. Transferências
6. Treinamento ao eleitor do Voto Eletrônico

### **TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO**

1. Expedição de Certidão de Nascimento
  2. Expedição de Carteira de Identidade de menores
  3. Autorização para viagem de menores
-

## ANEXO 2

## CONVÊNIO-PADRÃO

**CONVÊNIO N.º ..... / .....**

*Convênio que entre si celebram a UNIÃO, através do Ministério da Administração Federal e Reforma do Estado, e o Estado de ....., para execução do Projeto ".....", no âmbito do Subprograma SAC/BRASIL do Programa de Modernização do Poder Executivo Federal.*

A UNIÃO, através do Ministério da Administração Federal e Reforma do Estado, doravante denominado simplesmente MARE, na qualidade de CONCEDENTE, com sede na Esplanada dos Ministérios, Bloco C, Brasília, Distrito Federal, inscrito no Cadastro Geral de Contribuintes, sob o n.º 00.397.548/0001-17, neste ato representado por ....., Ministro de Estado da Administração Federal e Reforma do Estado, brasileiro, residente e domiciliado na ....., inscrito no Cadastro de Pessoas Físicas sob o n.º ....., portador da cédula de identidade n.º ....., e o Estado de ....., doravante denominado simplesmente (ESTADO) (SECRETARIA), na qualidade de CONVENIENTE, com sede na ....., inscrita no Cadastro Geral de Contribuintes sob n.º ....., neste ato representado por ..... — ....., brasileiro, residente e domiciliado na ....., inscrito no Cadastro de Pessoas Físicas sob o n.º ....., portador da cédula de identidade n.º ....., sob a égide do Programa de Modernização do Poder Executivo Federal, doravante denominado Programa, cofinanciado pelo Contrato de Empréstimo n.º 1.042/OC-BR, celebrado entre a União e o Banco Interamericano de Desenvolvimento - BID, em 29/04/98, têm ajustado entre si o presente Convênio, que se regerá pela Lei n.º 8.666/93 e suas alterações, Decreto n.º 93.872/86, pelo Regulamento Operacional do Programa, aprovado pela Portaria MARE n.º 923, de 20/04/98, pela Instrução Normativa da Secretaria do Tesouro Nacional n.º "1", de 15/01/97, no que couber, pelas Disposições Especiais, Normas Gerais e

Anexos do referido Contrato de Empréstimo e pelas cláusulas e condições a seguir:

### **CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO**

O presente Convênio tem como objetivo o apoio técnico, administrativo e financeiro necessário à implantação do Projeto “.....”, no âmbito do Subprograma “Serviço de Atendimento ao Cidadão”, doravante denominado SAC/BRASIL, financiado parcialmente com recursos do Banco Interamericano de Desenvolvimento, através do Contrato de Empréstimo N.º 1.042/OC-BR.

### **CLÁUSULA SEGUNDA - DA EXECUÇÃO**

O Projeto “.....” será executado consoante as especificações e metas contidas no Plano de Ação, Cronograma de Execução, Plano de Aplicação e Cronograma de Desembolso constantes do Plano de Trabalho, que são partes integrantes deste Convênio, independentemente de transcrição.

### **CLÁUSULA TERCEIRA - DAS OBRIGAÇÕES**

I - Ao MARE compete:

- a) prestar ao (Estado) (Secretaria) as orientações de apoio técnico, administrativas e financeiras necessárias à elaboração e execução do Projeto “.....”;
  - b) certificar que o Projeto apresentado pelo Estado cumpre com os requisitos de elegibilidade estabelecidos no Subprograma SAC/BRASIL, previsto no Regulamento Operacional do Programa e no Contrato de Empréstimo n.º 1.042/OC-BR;
  - c) transferir os recursos financeiros de acordo com os Cronogramas de Atividades e de Desembolso, constantes do Plano de Trabalho;
  - d) acompanhar, controlar, supervisionar e fiscalizar a execução físico-financeira e a manutenção do Projeto;
  - e) analisar as prestações de contas parciais e final, objeto do presente Convênio; e
  - f) orientar o Estado quanto às normas e procedimentos constantes do Projeto SAC/BRASIL e assegurar o seu cumprimento durante todo o período de execução deste Instrumento.
-

---

II - Ao Estado compete:

- a) instituir, mediante ato jurídico apropriado, junto à Secretaria de Administração do Estado ou órgão que cumpra funções semelhantes, uma Unidade de Apoio à Execução, doravante denominada UAE, observando as recomendações do MARE, com a finalidade de efetivar os controles contábeis, financeiros e de execução do Projeto;
  - b) executar o Projeto com diligência, eficiência e de acordo com as práticas adequadas de administração gerencial, técnica, orçamentária e financeira;
  - c) conduzir os processos licitatórios de bens e serviços correlatos e seleção e contratação de serviços de consultoria de acordo com as normas e procedimentos especificados no Regulamento Operacional do Programa e, respectivamente, nos Anexos B e C do Contrato de Empréstimo n.º 1.042/OC-BR;
  - d) remeter ao MARE, de acordo com os termos do Regulamento Operacional do Programa, demonstrativos dos pagamentos efetuados por conta do Projeto, bem como os relatórios pertinentes;
  - e) obedecer às normas e procedimentos contidos no Regulamento Operacional do Programa e no Contrato de Empréstimo n.º 1042/OC-BR;
  - f) permitir as fiscalizações e auditorias relacionadas com a implementação do Projeto, por parte da UNIÃO, do BID e de auditores independentes;
  - g) fazer constar no orçamento estadual dotações suficientes para o atendimento da contrapartida requerida para o financiamento complementar do Projeto, de acordo com o estabelecido no Regulamento Operacional do Programa, ou apresentar evidência de que tais recursos estejam comprometidos para garantir a execução do Projeto;
  - h) apresentar declaração de que não está em situação de mora ou de inadimplência junto a qualquer órgão ou entidade da Administração Pública Direta ou Indireta;
  - i) cumprir os Cronogramas de Atividades e de Desembolso, conforme previsto e acordado com o MARE;
  - j) arcar com todos os encargos decorrentes da execução do Convênio, não podendo ser atribuídas ao MARE quaisquer obrigações trabalhistas, previdenciárias ou fiscais;
  - k) apresentar demonstrativo da execução da receita e despesa, por fonte, evidenciando os recursos recebidos em transferências, a contrapartida, os rendimentos
-

- auferidos da aplicação dos recursos no mercado financeiro, quando for o caso, e os saldos existentes;
- D) apresentar relação de pagamentos e cópia dos respectivos documentos comprobatórios;
  - m) apresentar relação de bens adquiridos ou produzidos com recursos do Convênio, e cópia de seus comprovantes;
  - n) apresentar comprovante de recolhimento do saldo dos recursos recebidos do MARE e dos decorrentes de rendimentos auferidos de sua aplicação no mercado financeiro, quando for o caso, à conta do MARE;
  - o) apresentar cópia do despacho adjudicatório e homologação das licitações realizadas ou justificativa para sua dispensa ou inexigibilidade, com o respectivo embasamento legal;
  - p) remeter ao MARE, dentro dos últimos 60 (sessenta) dias de vigência do Convênio, improrrogavelmente, como prestação de contas final, os documentos necessários a essa, previstos na IN/STN/nº 01/97, no Regulamento Operacional do Programa e no Contrato de Empréstimo n.º 1042/0C-BR.
  - q) manter em arquivo, em boa ordem, no próprio local em que forem contabilizados, à disposição dos órgãos de controle interno e externo, pelo prazo de 5 (cinco) anos, contados a partir da aprovação da prestação ou tomada de contas do gestor responsável pelo MARE, relativa ao exercício da concessão, as faturas, recibos, notas fiscais e quaisquer outros documentos comprobatórios de despesas, que deverão ser emitidos em nome do ESTADO, devidamente identificados com o número do Convênio;
  - r) não realizar despesas, à conta dos recursos do presente Convênio, a título de: taxa de administração, de gerência ou similar, assistência técnica, taxas bancárias, multas, juros, correção monetária ou qualquer espécie de remuneração adicional a servidor do ESTADO;
  - s) em qualquer ação promocional relacionada com o objetivo do presente Convênio, destacar, obrigatoriamente, a participação do MARE;
  - t) aplicar os recursos repassados pelo MARE e os correspondentes à sua contrapartida, exclusivamente no objeto do presente Convênio; e
  - u) manter, apropriadamente, os bens adquiridos com recursos do Programa.
-

**CLÁUSULA QUARTA - DOS RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS E FINANCEIROS**

Os recursos necessários à execução do objeto deste Convênio, no montante de R\$ ..... (..... reais) correrão à conta dos orçamentos do MARE (através do Contrato de Empréstimo n.º 1.042/Brasil/BID) e do ESTADO, conforme abaixo discriminado:

**a) Recursos MARE**

Programa de Trabalho: Programa de Modernização do Poder Executivo Federal, Subprograma de Atendimento ao Cidadão.

Elemento de Despesa: .....

Fonte: .....

Valor: R\$ ..... (..... reais).

Nota de Empenho: n.º ....., de ...../...../.....

**b) Recursos do ESTADO**

R\$ ..... (..... reais), na forma detalhada no Plano de Trabalho, relativos à contrapartida do ESTADO.

**CLÁUSULA QUINTA - DA LIBERAÇÃO DOS RECURSOS**

Os recursos financeiros serão liberados em ..... parcelas, conforme os Cronogramas de Atividades e de Desembolso constantes do Plano de Trabalho.

**CLÁUSULA SEXTA - DA MOVIMENTAÇÃO DOS RECURSOS**

Os recursos financeiros transferidos ao Estado serão mantidos, obrigatoriamente, em conta bancária específica, denominada Convênio MARE, no Banco do Brasil S/A.

**PARÁGRAFO PRIMEIRO**

Os recursos financeiros referidos nesta Cláusula, enquanto não utilizados, serão obrigatoriamente aplicados em caderneta de poupança, mantida na instituição bancária detentora da conta corrente

---

---

do Convênio, se a previsão de seu uso for igual ou superior a um mês, ou em fundo de aplicação financeira de curto prazo ou de operação de mercado aberto lastreada em títulos da dívida pública federal quando a sua utilização for inferior a um mês, desde que não prejudique a execução do Convênio.

### **PARÁGRAFO SEGUNDO**

Os rendimentos auferidos nas aplicações a que se refere o parágrafo anterior serão obrigatoriamente aplicados no objeto deste Convênio, estando sujeitos às mesmas condições de prestação de contas exigidas para os recursos transferidos.

### **PARÁGRAFO TERCEIRO**

As receitas oriundas dos rendimentos da aplicação dos recursos no mercado financeiro, a que se refere o parágrafo primeiro desta Cláusula, não poderão ser computadas como contrapartida devida pelo Estado.

### **PARÁGRAFO QUARTO**

Quando da conclusão, denúncia, rescisão ou extinção deste Convênio, o saldo dos recursos financeiros remanescentes, inclusive os provenientes das receitas obtidas em aplicações financeiras realizadas, serão devolvidos ao MARE, no prazo improrrogável de 30 (trinta) dias do evento correspondente, sob pena da imediata instauração de Tomada de Contas Especial do responsável, providenciada pela autoridade competente do MARE.

### **CLÁUSULA SÉTIMA - DA DESTINAÇÃO DOS BENS**

Os bens patrimoniais (equipamentos e material permanente) adquiridos, produzidos, transformados ou construídos com recursos oriundos do MARE permanecerão sob a guarda e responsabilidade do ESTADO durante a vigência deste Instrumento ou até que seja definida a situação prevista no Parágrafo Primeiro da presente Cláusula.

### **PARÁGRAFO PRIMEIRO**

Findo o Convênio, observado o fiel cumprimento do objeto proposto, e sendo necessários à continuidade do Projeto,

---

os bens patrimoniais acima referidos serão doados ao ESTADO independentemente de ato específico posterior.

### **PARÁGRAFO SEGUNDO**

Sendo o Convênio rescindido por descumprimento de Cláusula pelo ESTADO, os bens patrimoniais acima referidos terão sua posse automaticamente revertida ao MARE.

### **CLÁUSULA OITAVA - DA VIGÊNCIA**

O presente Convênio terá, a partir de sua assinatura, vigência até..... de ..... de .....

### **PARÁGRAFO ÚNICO.**

O prazo de vigência de que trata o caput desta Cláusula compreende:

- a) Período de ...../...../..... a ...../...../....., destinado à execução do objeto expresso no Plano de Trabalho;
- b) Período de ...../...../..... a ...../...../..... (sessenta dias), destinado à apresentação da Prestação de Contas Final.

### **CLAUSULA NONA - DAS ALTERAÇÕES**

Este Convênio somente poderá ser alterado, com as devidas justificativas, mediante proposta de alteração a ser apresentada no prazo mínimo de 15 (quinze) dias antes de seu término e desde que aceita pelas partes convenientes.

### **CLÁUSULA DÉCIMA - DA PUBLICAÇÃO**

O MARE providenciará a publicação no Diário Oficial da União do extrato deste Convênio e de qualquer Termo Aditivo dele decorrente, até o 5º (quinto) dia útil do mês seguinte ao da sua assinatura.

### **CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA - DA DENÚNCIA E RESCISÃO**

O presente Convênio poderá ser denunciado e rescindido por

---

qualquer das Partes, mediante notificação por escrito, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias ou, a qualquer tempo, em face de superveniência de impedimento legal que o torne formal ou materialmente inexecutável, ou ainda por descumprimento pelo ESTADO de qualquer das Cláusulas pactuadas, do que será dada imediata ciência ao Banco Interamericano de Desenvolvimento e aos Órgãos competentes do Governo Federal, quando os recursos remanescentes serão devolvidos ao MARE na forma prevista no Parágrafo Quarto da Cláusula Sexta..

## **CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA - DO FORO**

Para dirimir as dúvidas e/ou controvérsias oriundas da execução deste Convênio fica eleito o foro da Justiça Federal de Brasília, Distrito Federal, com renúncia expressa de qualquer outro por mais privilegiado que seja.

## **CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA - DOS DOCUMENTOS INTEGRANTES**

Integram ainda este Convênio, além dos Planos de Ação e de Trabalho, e independentemente de transcrição, o Contrato de Empréstimo n.º 1.042/OC-BR, celebrado entre a União e o Banco Interamericano de Desenvolvimento, datado de 29/04/98, e o Regulamento Operacional do Programa de Modernização da Administração Pública Federal, do qual o Estado toma ciência para efeito de cumprimento das obrigações cabíveis, particularmente no que diz respeito a normas e procedimentos de licitação e de seleção e contratação de consultores, prestação de contas, relatórios e auditoria. Em caso de conflito entre este Convênio e o Contrato de Empréstimo n.º 1.042/OC-BR ou o Regulamento Operacional, prevalecerá o estabelecido nestes últimos.

E, por estarem de pleno acordo, firmam o presente instrumento em 3 (três) vias, de igual teor e forma, perante as testemunhas abaixo.

Brasília - DF - ..... de ..... de .....

---

MINISTRO DE ESTADO DA ADMINISTRAÇÃO FEDERAL E  
REFORMA DO ESTADO

---

AUTORIDADE ESTADUAL

TESTEMUNHAS:

---

Nome:

CPF:

---

Nome:

CPF:

---

## **Cadernos MARE da Reforma do Estado**

1. A Reforma do Estado dos Anos 90: Lógica e Mecanismos de Controle
2. Organizações Sociais
3. Exposição no Senado sobre a Reforma da Administração Pública
4. Programa da Qualidade e Participação na Administração Pública
5. Plano de Reestruturação e Melhoria da Gestão do MARE
6. A Reforma do Aparelho do Estado e as Mudanças Constitucionais
7. A Reforma Administrativa na Imprensa
8. Conselho de Reforma do Estado
9. Agências Executivas
10. Questões sobre a Reforma Administrativa
11. Uma Nova Política de Recursos Humanos
12. Programa de Reestruturação e Qualidade dos Ministérios
13. A Reforma Administrativa do Sistema de Saúde
14. Regime Jurídico Único Consolidado (Lei nº 8.112, de 11/12/90)
15. Os Avanços da Reforma na Administração Pública (1995-1998)
16. Programa de Modernização do Poder Executivo Federal
17. Serviço Integrado de Atendimento ao Cidadão - SAC/Brasil

**Internet : <http://www.mare.gov.br>**

Para conhecer melhor a Reforma do Estado e da Administração Pública visite a homepage do MARE

Na homepage do MARE você encontrará:

- Publicações (Cadernos MARE da Reforma do Estado, Jornal do Servidor, Artigos, etc.)
- Estatísticas
- Acompanhamento dos Projetos Prioritários do MARE
- Sistemas de Informações do Governo (compras, pessoal, organizações)
- Informações Gerais (legislação, concursos, lista de autoridades do Governo Federal, etc.)
- ENAP - Escola Nacional de Administração Pública e
- muito mais

---

*Os Cadernos MARE da Reforma do Estado são uma linha de publicações temáticas que tem por objetivo a documentação e divulgação das políticas, projetos e ações desenvolvidos no âmbito do Ministério da Administração Federal e Reforma do Estado.*

---

**MARE** Ministério da Administração  
Federal e Reforma do Estado

Esplanada dos Ministérios, bloco C, sala 740

Fones: (061) 313-1451

Brasília - DF CEP 70046-900

Internet: <http://www.mare.gov.br>

Email: [ii@mare.gov.br](mailto:ii@mare.gov.br)

