

PREFEITURA MUNICIPAL
FORMIGA-MG
Gabinete do Prefeito

PROJETO DE LEI COMPLEMENTAR Nº 056/2024

Altera dispositivos da Lei Complementar nº
228, de 22 de junho de 2022.

O POVO DO MUNICÍPIO DE FORMIGA, POR SEUS REPRESENTANTES, APROVA E EU SANCIONO A SEGUINTE LEI COMPLEMENTAR:

Art. 1º O inciso II do art. 1º da Lei Complementar nº 228, de 22 de junho de 2022, passa a vigorar com a seguinte redação:

II - SUPERVISOR DE EQUIPE DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO:

- *Chefiar os servidores do setor de atendimento telefônico e presencial quanto aos procedimentos vigentes na legislação sob sua responsabilidade, revisando materiais de apoio, monitorando os atendimentos, supervisionando a otimização e o desenvolvimento dos processos;*
- *Assessorar no desenvolvimento e prazos dos serviços solicitados monitorando feedbacks, índices de desempenho e avaliações da qualidade do atendimento telefônico e presencial, coordenando a confecção de relatórios;*
- *Controlar os atendimentos às solicitações/reclamações dos usuários chefiando os procedimentos a serem realizados até sua resolução, implementando estratégias exatamente para essa missão de forma presencial e remota em casos de dias não úteis;*
- *Assessorar no desenvolvimento dos procedimentos, políticas e padrões de atendimento para manter registros com exatidão e documentar ações e solicitações/reclamações do atendimento ao usuário;*
- *Assessorar na confecção de relatórios exatos quanto aos atendimentos aos usuários, controlando metas de desempenho para cada membro da equipe, que serão avaliados periodicamente para suas progressões na carreira funcional;*
- *Assessorar, orientar e desenvolver atividades de atendimento aos usuários criando um ambiente onde os servidores do setor possam se estruturar para prestar um serviço eficaz, de qualidade e no menor espaço de tempo possível;*
- *Chefiar a execução do fluxo de trabalho de acordo com suas prioridades;*
- *Assessorar no atendimento das solicitações/reclamações cadastrados no software, banco de dados e ferramentas utilizadas no sistema no que diz respeito ao atendimento aos usuários;*
- *Desenvolver atividades e subsídios avançados para aprimorar as habilidades dos servidores para resolução dos problemas elencados pelos usuários quando das suas solicitações/reclamações e monitorar a execução de multitarefas;*
- *Assessorar os servidores no atendimento ao usuário realizadas através de softwares, aplicativos, whatsapp corporativo e demais ferramentas existentes no mercado utilizados pela Autarquia;*
- *Chefiar as atividades da equipe de atendimento ao usuário, controlando os índices desses atendimentos, para acompanhamento e análise crítica propondo melhorias nos processos;*
- *Chefiar/supervisionar, orientar e acompanhar a eficiência e a agilidade na solução das solicitações/reclamações registradas direcionamento para o setor respectivo e acompanhando todo o processo desde sua entrada até sua conclusão/solução;*



PREFEITURA MUNICIPAL
FORMIGA-MG
Gabinete do Prefeito

- *Dirigir a equipe de atendimento mantendo os espíritos organizadores em alta e orientar a equipe a fazer um bom trabalho de modo consistente assessorando cada membro da equipe, em uma base regular para motivá-los e orientá-los em caso de situações complicadas com algum usuário;*
- *Assessorar e fazer cumprir as diretrizes, normas, regulamentos e procedimentos técnicos/administrativos adotados pela Autarquia;*
- *Assessorar na implementação de ações para solucionar os problemas oriundos da falta de água, vazamentos, seja de água ou esgoto, entupimentos da rede sanitárias, recomposição de passeios, asfaltos e calçamentos, limpezas e outros serviços, diretamente ligados aos demais supervisores das equipes operacionais;*
- *Assessorar nas ações de comunicação interna e externa da Autarquia, de forma a propor, desenvolver, elaborar e promover mídias digitais para publicação nas redes sociais, divulgação de material, promoção de campanhas educativas e afins;*
- *Chefiar as atividades que deverão ser desenvolvidas pelos servidores responsáveis pela manutenção de hidrômetros, atuando como seu superior imediato;*
- *Assessorar nos registros de baixas das Ordens de Serviços de forma a compilar o relato dos encarregados de forma fidedigna, cobrar o preenchimento correto das mesmas evitando o retrabalho;*
- *Cobrar dos responsáveis pelas equipes de trabalho operacional pareceres precisos para repasse de informações à população.*

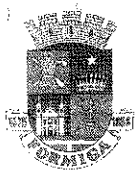
Art. 2º O quadro constante no art. 3º da Lei Complementar nº 228, de 2022, passa a vigorar com a seguinte alteração:

<i>Supervisor de Equipe de Atendimento ao Público</i>	<i>01</i>	<i>Limitado</i>	<i>2.580,60</i>	<i>30%</i>	<i>CC2</i>
---	-----------	-----------------	-----------------	------------	------------

Art. 3º Esta Lei complementar entra em vigor na data de sua publicação.

Formiga, em 15 de março de 2024.


ADRIANA COSTA PRADO DE OLIVEIRA
Prefeita Municipal

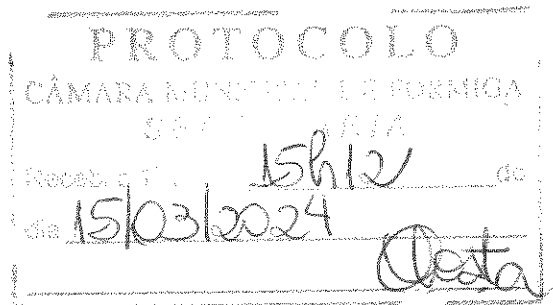


PREFEITURA MUNICIPAL
FORMIGA-MG
Gabinete do Prefeito

Mensagem nº 40/2024

Assunto: Encaminha Projeto de Lei Complementar.

Data: 15 de março de 2024



Senhor Presidente,

Com meus cordiais cumprimentos, submeto à apreciação desta Casa Legislativa o Projeto de Lei Complementar anexo, para fins de alteração da Estrutura Administrativa e Organizacional do Serviço Autônomo de Água e Esgoto – SAAE, de que trata a Lei Complementar nº 228, de 22 de junho de 2022, em atendimento ao requisitado pelo Diretor Geral do Serviço Autônomo de Água e Esgoto por meio do Ofício nº 52/2024/SAAE (cópia anexa).

Diante do exposto, pede-se que esta Casa Legislativa, recebendo o projeto, determine seu processamento segundo as normas Regimentais, aprovando-o para que possa surtir efeitos.

Atenciosamente,


ADRIANA COSTA PRADO DE OLIVEIRA
Prefeita Municipal

A Sua Excelência o Senhor
Presidente da Câmara Municipal de Formiga
Flávio Martins da Silva – Flávio Martins
Câmara Municipal de Formiga - MG



SAAE – SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO
CNPJ: 16.782.211/0001-63 – TELEFAX: (37) 3329 - 2750
Rua Antônio José Barbosa, 723 – Bairro: Santa Luzia
CEP: 35.570-000 – E-mail: saafga@bol.com.br

IMPACTO ORÇAMENTÁRIO

Cumpri-nos a informar a análise de Estimativa de Impacto Orçamentário-Financeiro com a mudança de nível do cargo de Supervisor de Equipe de Atendimento ao Público.

Valor proposto	3.354,78
Valor gasto com pessoal por mês	2.656,45
Diferença	698,33
Encargos patronais valor proposto	1.231,20
Encargos patronais atuais	974,91
Diferença	256,29

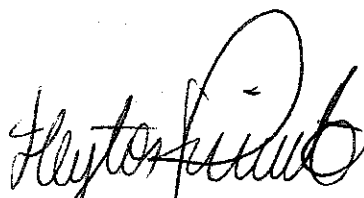
Período: de abril a dezembro 2024

Acréscimo ao mês = R\$ 954,62 x 09 meses + 13º salário = R\$ 9.546,20

R\$9.546,20 representa 0,041% de impacto sobre a receita prevista total do Serviço Autônomo de Água e Esgoto para o exercício de 2024.

Formiga, 08 de março de 2024.


Heron Carlos Duarte
Diretor de Contabilidade


Heytor Marcos Silva Pimenta
Diretor Geral do SAAE
Mat. - 1459 - Formiga MG



SAAE – SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO
CNPJ: 16.782.211/0001-63 – TEL: (37) 3329-2750
Rua Antônio José Barbosa, 723 – Bairro: Santa Luzia
CEP: 35.570-660 - E-mail: saaeformiga@hotmail.com

Ofício nº. 052/2024 /SAAE

Formiga (MG), 08 de Março de 2024

Exm^a. Sr^a.

Adriana Costa Prado de Oliveira

D.D. Prefeita Municipal de Formiga em exercício

Nesta

Assunto: Solicita encaminhamento de Projeto de Lei complementar à Câmara Municipal de Formiga.

Exm^a. Sr^a. Prefeita,

Vimos pelo presente solicitar de V. Ex^a., o encaminhamento à Câmara Municipal de Formiga-MG, do Projeto de Lei Complementar que dispõe sobre a alteração de cargo de livre nomeação e exoneração de recrutamento limitado, que fará parte integrante da Estrutura Administrativa do Serviço Autônomo de Água e Esgoto – SAAE, em conformidade com a Constituição Federal e artigo 10, inciso II da Lei Complementar n.º 41/2011, e suas alterações posteriores.

Justifica-se a solicitação para a alteração supracitada, visando a valorização, bem como a adequação do cargo por serviços prestados ao SAAE pelo atual Coordenador(a) de Equipe de Atendimento ao Público, que exerce há vários anos, atividades que superam generosamente as atribuições de seu cargo de lotação, sendo mais apropriadamente elencadas como de supervisão e não de coordenação, uma vez que supervisão trata-se de uma forma de gerência para controlar o executado, de forma a dirigir, inspecionar, orientar, direcionar e conduzir pessoas e processos específicos.

Conforme entendimento da atual direção da Autarquia, atualmente tem havido sobreposição do cargo de Coordenador e Supervisor, pois o(a) servidor(a) tem atuado na esfera da organização e planejamento de ações, mas também, acaba por direcionar, conduzir e orientar processos e supervisionar servidores, além de cobrar soluções das equipes operacionais que não integram o setor de atendimento ao público.

Continuando com o objetivo de melhoria no atendimento aos usuários, e tendo em vista o aumento de demanda nos serviços prestados por esta Autarquia Municipal devido ao crescimento demográfico e populacional de nosso Município, essa reestruturação busca implantar uma organização mista, funcional, de qualidade e eficaz, capaz de minimizar as deficiências enfrentadas atualmente, objetivando atender o melhor interesse público.

Assim, dentro de uma política financeira responsável, observando as exigências legais, atentos para a importância de proporcionar a otimização da prestação dos serviços públicos, nos encontramos convictos de que os ilustres membros de nossa Casa Legislativa haverão de conferir o necessário apoio a esta proposição, razão pela qual solicitamos a Vossa Excelência sua valiosa colaboração



SAAE – SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO
CNPJ: 16.782.211/0001-63 – TEL: (37) 3329-2750
Rua Antônio José Barbosa, 723 – Bairro: Santa Luzia
CEP: 35.570-660 - E-mail: saaeformiga@hotmail.com

no seu breve encaminhamento, tendo em vista a relevância, a importância da matéria e o prazo para aprovação, por se tratar de ano eleitoral.

Atenciosamente,



Heytor Marcos Silva Pimenta
Diretor Geral



PREFEITURA MUNICIPAL FORMIGA - MG

Gabinete do Prefeito

PROJETO DE LEI COMPLEMENTAR Nº _____ DE _____ DE _____ DE 2024

Altera a redação de dispositivos da Lei Complementar nº 228/2022 e dá outras providências.

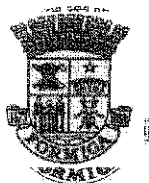
O POVO DO MUNICÍPIO DE FORMIGA, POR SEUS REPRESENTANTES,
APROVA E EU SANCIONO A SEGUINTE LEI COMPLEMENTAR:

Art. 1º - Os artigos 1º, Inciso II, e artigo 3º da Lei Complementar nº 228 de 22 de Junho de 2022, passam a vigor, com a seguinte redação:

“Art. 1º - [...]”

II - SUPERVISOR DE EQUIPE DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO:

- Chefiar os servidores do setor de atendimento telefônico e presencial quanto aos procedimentos vigentes na legislação sob sua responsabilidade, revisando materiais de apoio, monitorando os atendimentos, supervisionando a otimização e o desenvolvimento dos processos;
- Assessorar no desenvolvimento e prazos dos serviços solicitados monitorando feedbacks, índices de desempenho e avaliações da qualidade do atendimento telefônico e presencial, coordenando a confecção de relatórios;
- Controlar os atendimentos às solicitações/reclamações dos usuários chefiando os procedimentos a serem realizados até sua resolução, implementando estratégias exatamente para essa missão de forma presencial e remota em casos de dias não úteis;
- Assessorar no desenvolvimento dos procedimentos, políticas e padrões de atendimento para manter registros com exatidão e documentar ações e solicitações/reclamações do atendimento ao usuário;
- Assessorar na confecção de relatórios exatos quanto aos atendimentos aos usuários, controlando metas de desempenho para cada membro da equipe, que serão avaliados periodicamente para suas progressões na carreira funcional;
- Assessorar, orientar e desenvolver atividades de atendimento aos usuários criando um ambiente onde os servidores do setor possam se estruturar para prestar um serviço eficaz, de qualidade e no menor espaço de tempo possível;
- Chefiar a execução do fluxo de trabalho de acordo com suas prioridades;
- Assessorar no atendimento das solicitações/reclamações cadastrados no software, banco de dados e ferramentas utilizadas no sistema no que diz respeito ao atendimento aos usuários;
- Desenvolver atividades e subsídios avançados para aprimorar as habilidades dos servidores para resolução dos problemas elencados pelos usuários quando das suas solicitações/reclamações e monitorar a execução de multitarefas;
- Assessorar os servidores no atendimento ao usuário realizadas através de softwares, aplicativos, whatsapp corporativo e demais ferramentas existentes no mercado utilizados pela Autarquia;



PREFEITURA MUNICIPAL FORMIGA - MG

Gabinete do Prefeito

- Chefiar as atividades da equipe de atendimento ao usuário, controlando os índices desses atendimentos, para acompanhamento e análise crítica propondo melhorias nos processos;
- Chefiar/supervisionar, orientar e acompanhar a eficiência e a agilidade na solução das solicitações/reclamações registradas direcionamento para o setor respectivo e acompanhando todo o processo desde sua entrada até sua conclusão/solução;
- Dirigir a equipe de atendimento mantendo os espíritos organizadores em alta e orientar a equipe a fazer um bom trabalho de modo consistente assessorando cada membro da equipe, em uma base regular para motivá-los e orientá-los em caso de situações complicadas com algum usuário;
- Assessorar e fazer cumprir as diretrizes, normas, regulamentos e procedimentos técnicos/administrativos adotados pela Autarquia;
- Assessorar na implementação de ações para solucionar os problemas oriundos da falta de água, vazamentos, seja de água ou esgoto, entupimentos da rede sanitárias, recomposição de passeios, asfaltos e calçamentos, limpezas e outros serviços, diretamente ligados aos demais supervisores das equipes operacionais;
- Assessorar nas ações de comunicação interna e externa da Autarquia, de forma a propor, desenvolver, elaborar e promover mídias digitais para publicação nas redes sociais, divulgação de material, promoção de campanhas educativas e afins;
- Chefiar as atividades que deverão ser desenvolvidas pelos servidores responsáveis pela manutenção de hidrômetros, atuando como seu superior imediato;
- Assessorar nos registros de baixas das Ordens de Serviços de forma a compilar o relato dos encarregados de forma fidedigna, cobrar o preenchimento correto das mesmas evitando o retrabalho;
- Cobrar dos responsáveis pelas equipes de trabalho operacional pareceres precisos para repasse de informações à população;

Art. 3º - [...]

Denominação	Nº de cargos	Forma de Recrutamento	Valor		Símbolo
			Vencimento	Comissão	
[...]					
Supervisor de Equipe de Atendimento ao Público	01	Limitado	2.580,60	30%	CC2
[...]					

Art. 2º - Esta Lei entrará em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário.

Gabinete do Prefeito em Formiga, 08 de Março de 2024.

ADRIANA COSTA PRADO DE OLIVEIRA
Prefeita Municipal em exercício