



PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE SARANDI

WWW.SARANDI.PR.GOV.BR

Rua José Emilliano de Gusmão, 565 - cep: 87111-230

Fone: |44| 3264-2777 / 3264-8600



PUBLICADO NO JORNAL O DIÁRIO
Nº 13020 EM 28/09/18
NILSON
FUNCIONÁRIO

DECRETO Nº. 795/2018

SÚMULA:- Dispõe sobre o atendimento, atribuições e disposições gerais do serviço Gestão e Demanda Prefeitura 156.

WALTER VOLPATO, Prefeito Municipal de Sarandi, Estado do Paraná, no uso de suas atribuições legais,

DECRETA:

Art. 1º - Fica determinada a implantação do serviço Gestão de Demandas Prefeitura 156 para registrar, encaminhar, gerenciar e responder todas as demandas de serviços e informações do município de forma unificada.

Art. 2º - O serviço Gestão e Demandas Prefeitura 156 tem os seguintes objetivos:

I - Disponibilizar um novo conceito de atendimento centralizado e personalizado através do telefone, da internet e de outros meios que venham a ser incorporados;

II - Proporcionar ao cidadão mais agilidade e facilidade de acesso às informações e serviços municipais;

III - Integrar os principais serviços da administração municipal em um único canal de comunicação;

IV - Implementar um moderno e efetivo gerenciamento de execução dos serviços públicos municipais.

Art. 3º - Os cidadãos poder utilizar o serviço Gestão de Demandas Prefeitura 156 para solicitação de serviços, reclamações, denúncias, elogios ou pedidos de informações da administração municipal, via:

I - Telefone, discando 156;

II - Internet, acessando o site da Prefeitura;

III - Presencial, no Paço Municipal;

IV - Outros meios que vierem a ser disponibilizados.

Art. 4º - Fica estabelecido que todas as demandas, qualquer que seja o meio utilizado para ser originada, devem ser registradas em único sistema disponibilizado para tal finalidade.



PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE SARANDI

WWW.SARANDI.PR.GOV.BR

Rua José Emilliano de Gusmão, 565 - cep: 87111-230

Fone: |44| 3264-2777 / 3264-8600



Art. 5º – Fica sob a responsabilidade da Secretaria Municipal de Administração, através do seu Grupo Gestor, coordenado pelo Sr. OSVALDO LUIS ALVES, CPF nº. 546.236.778-34, a gestão e operacionalização do serviço Gestão de Demandas Prefeitura 156, junto a toda a estrutura municipal.

Art. 6º – O Grupo Gestor da Secretaria Municipal de Administração será responsável por:

I – Analisar, monitorar e disseminar as informações, bem como subsidiar a tomada de decisões operacionais e estratégicas do município relacionadas ao atendimento à população;

II – Acompanhar o fluxo de atendimento, certificando-se que todas as solicitações de serviços estão sendo encaminhadas para o devido órgão/grupo responsável, assim como avaliar se estão sendo tratadas em conformidade com as especificações do sistema, de forma a manter as pendências no menor nível possível;

III – Subsidiar a equipe de atendimento em atualização e novas informações para facilitar e ser assertivo no atendimento ao cidadão;

IV – Avaliar em conjunto com os Gestores Municipais se o desempenho dos serviços públicos está em conformidade com o padrão estabelecido pela Prefeitura.

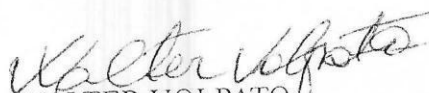
Art. 7º – Cabe às entidades da estrutura municipal o cumprimento dos fluxos operacionais, padrões de atendimento e prazos estabelecidos pelo sistema.

Art. 8º – Fica estabelecido que cada entidade da estrutura municipal deverá indicar 02 (dois) servidores para serem os responsáveis pela gestão das demandas de serviços encaminhados para sua entidade.

Parágrafo único – A secretaria Municipal de Administração deverá definir e divulgar as responsabilidades das entidades da estrutura municipal, bem como dos servidores indicados, nos termos deste artigo.

Art. 9º – Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação.

PAÇO MUNICIPAL, 27 de setembro de 2018.


WALTER VOLPATO
Prefeito Municipal