

DECRETO Nº 040/2018

DE 03/05/2018

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

O Prefeito Municipal de **SULINA**, Estado do Paraná, usando de suas atribuições legais, de acordo com a Lei Orgânica Municipal, e considerando o compromisso do município em disponibilizar aos cidadãos um serviço de atendimento, acompanhamento e resposta das solicitações de serviços e informações, com qualidade, agilidade, credibilidade e segurança, bem como promover a democratização e a facilidade de acesso aos serviços municipais,

DECRETA:

Artigo 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.

Artigo 2º - O serviço Gestão de 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 da execução dos serviços públicos municipais.

Artigo 3º - Os cidadãos podem 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 setor de Administração e no setor de Tributação;

IV – Outros meios que vierem a ser disponibilizados.

Artigo 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.

Artigo 5º - Fica sob a responsabilidade da **Secretaria de Administração e Finanças**, através do seu Grupo Gestor, coordenado pelo Senhor **Roberto Baroni**, a gestão e operacionalização do serviço Gestão de Demandas Prefeitura 156 junto a toda estrutura municipal.

Artigo 6º - O Grupo Gestor da Secretaria de Administração e Finanças 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 com atualizações 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.

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

Artigo 8º - Fica estabelecido que cada entidade da estrutura municipal deverá indicar dois servidores para serem os responsáveis pela gestão das demandas de serviços encaminhadas para sua entidade.

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

Artigo 9º - Este decreto entrará em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário.

Gabinete do Prefeito Municipal de Sulina, Paraná, 03 de maio de 2018; 32º da Emancipação e 30º de Administração.

PAULO HORN

Prefeito

Registre-se e publique-se

Em 03 de maio de 2018.

PUBLICADO EM ____/05/2018, EDIÇÃO _____, PÁGINA _____ DIÁRIO ELETRÔNICO DOS MUNICÍPIOS DO PARANÁ.

PUBLICADO EM ____/05/2018, EDIÇÃO _____, PÁGINA _____ DO JORNAL DIÁRIO DO SUDOESTE.