



PREFEITURA DE RIBEIRÃO DO PINHAL  
ESTADO DO PARANÁ

---

**DECRETO Nº. 93/2017**

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

O Senhor Wagner Luiz Oliveira Martins, Prefeito Municipal de Ribeirão do Pinhal, usando de suas atribuições legais 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:**

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 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



## PREFEITURA DE RIBEIRÃO DO PINHAL ESTADO DO PARANÁ

---

públicos municipais.

Art. 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 prédio da Prefeitura;
- 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.

Art. 5º - Fica sob a responsabilidade da Secretaria Municipal de Administração, através do seu Grupo Gestor, coordenado pelo chefe de gabinete, Sr. Eneucino Iel, a gestão e operacionalização do serviço Gestão de Demandas Prefeitura 156 junto a toda 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 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.



PREFEITURA DE RIBEIRÃO DO PINHAL  
ESTADO DO PARANÁ

---

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 dois servidores para serem os responsáveis pela gestão das demandas de serviços encaminhadas 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 entrará em vigor na data de sua publicação.

Ribeirão do Pinhal, 23 de outubro de 2017

Wagner Luiz Oliveira Martins  
Prefeito Municipal

RIBEIRÃO DO PINHAL