	ATO DO PRESIDENTE	Nº 027/16	Pág.: 1 / 2
	ATENDIMENTO ÀS DEMANDAS DA OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO – OGM	Emissão: 26 / 07 / 2016	
		Validade: a determinar	

Revoga o Ato do Presidente 054/15 e convalida os atos praticados pela Ouvidoria - OUV desde 29/06/16.


JILMAR TATTO, Presidente da Companhia de Engenharia de Tráfego – CET, nos termos do artigo 21, incisos XI e XVIII do Estatuto Social, visando atender a orientação da Ouvidoria Geral do Município - OGM, quanto à competência em atender as demandas oriundas daquele órgão;

DETERMINA:

1. As comunicações da OGM serão recebidas pela **Ouvidoria - OUV** no e-mail ouvidoria@cetsp.com.br.
 - 1.1. No caso de correspondência, recebida pelo **Protocolo Geral da CET**, advinda da OGM deverá ser enviada, **imediatamente**, à **Ouvidoria – OUV** unidade responsável pelo acompanhamento dessas demandas.

2. **A Ouvidoria - OUV** deverá conhecer o teor da solicitação e encaminhar para a **Gerência de Apoio Institucional - GAI** para as providências a seguir:
 - a) Avaliar abrangência da solicitação, cadastrar a solicitação no sistema CS - Controle de Solicitações, definindo o prazo para resposta e tramitar para a área técnica, enviando também e-mail para reforçar o encaminhamento do CS;
 - b) Comunicar o protocolo do cadastro no CS diretamente ao interessado e à OGM;
 - c) Havendo pedido de prazo adicional para análise pela área técnica, a GAI encaminhará pedido de dilação de prazo à OGM;
 - d) Enquanto pendente a análise, havendo nova comunicação da OGM de igual teor à solicitação já aberta pela GAI no CS, deverá ser inserida no Sistema como reiteração e comunicada à área técnica responsável por e-mail.
 - e) Monitorar o prazo estabelecido para resposta.

3. Para solicitações que envolvam assuntos de relevância e repercussão pública, a GAI deverá comunicar-se com as áreas, a fim de identificar as eventuais respostas fornecidas anteriormente sobre esses assuntos, visando à consolidação e ao alinhamento das informações prestadas aos diversos órgãos.
 - 3.1. Sempre que houver omissão das áreas técnicas quanto ao cumprimento dos prazos estabelecidos no CS pela OUV, a GAI acionará a respectiva Gerência para que apresente a resposta em até três (03) dias úteis.
 - 3.2. Após os pareceres das áreas técnicas, a GAI deverá verificar se todos os apontamentos solicitados foram devidamente respondidos e, estando de acordo, submeter a minuta a OUV para responder ao interessado, enviando cópia da resposta à OGM.

	ATO DO PRESIDENTE	Nº 027/16	Pág.: 2 / 2
	ATENDIMENTO ÀS DEMANDAS DA OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO – OGM	Emissão: 26 / 07 / 2016	
		Validade: a determinar	

4. Áreas Técnicas Responsáveis pelas Respostas

- 4.1. As áreas técnicas deverão proceder à análise da solicitação, instruindo as respostas por meio de informações conclusivas ou relatórios técnicos detalhados e dentro dos prazos estabelecidos.
- 4.2. As áreas técnicas deverão consultar o respectivo Diretor, por meio de sua Gerência, sempre que a resposta à solicitação exigir decisão de esfera superior.
- 4.3. As respostas deverão ser inseridas como parecer técnico no CS aberto pela GAI e devidamente tramitadas à OUV.
- 4.4. Havendo outros CSs abertos pelo Departamento de Atendimento ao Munícipe – DAM para o mesmo local e problema, independentemente de quem sejam os interessados, a área técnica deverá repetir a resposta e realizar a tramitação para o DAM, a fim de racionalizar os procedimentos de análise.
- 4.5. Sem prejuízo ao princípio da eficiência da Administração Pública, as medidas para conclusão do atendimento da solicitação poderão ser realizadas após a apresentação do parecer, desde que apresentada a justificativa e seja informado o período exato de sua ocorrência para o acompanhamento pelo interessado.

5. Dos prazos para análise das solicitações

- 5.1. A GAI indicará no CS o prazo para análise da solicitação de acordo com a urgência do problema informado pelo interessado:
 - a) Circulação viária – 30 dias;
 - b) Conduta de funcionário – 30 dias;
 - c) Estacionamento – 30 dias;
 - d) Fiscalização – 30 dias;
 - e) Manutenção de sinalização semafórica – 7 dias;
 - f) Manutenção de sinalização (horizontal e vertical) – 30 dias;
 - g) Procedimentos Operacionais – de 7 a 30 dias;
 - h) Programação de implantação de projetos – 30 dias;
 - i) Reprogramação semafórica – 7 dias;
 - j) Sinalização/remoção de sinalização – 30 dias;
 - k) Programação de implantação de projetos – 30 dias;
 - l) Demais problemas – de 7 a 30 dias, a critério da GAI.
- 5.2. Quando for necessária dilação de prazo para elaboração da resposta, as áreas devem informar à sua Gerência e à GAI pelo e-mail ouvidoria@cetsp.com.br tão logo a demanda seja recebida ou quando for constatada essa necessidade.

JILMAR TATTO
Presidente

UO DE ORIGEM: CGP

(Original assinado no arquivo da GGE)