	<b>AVISO GERAL</b>	Nº 058/15	Pág.: 1/2
	<b>CANAIS INSTITUCIONAIS PARA COMUNICAÇÃO COM A CET (Informações Institucionais da CET)</b>	Emissão: 10 / 11 / 2015	
		Validade: a determinar	

**Revoga o Aviso 024/08**

Tendo em vista o grande número de ligações telefônicas, e-mails recebidos em diversas áreas da Companhia e solicitações por meio das redes sociais, buscando obter informações institucionais da empresa como por exemplo: velocidades das Marginais, ciclovias, acidentes de trânsito, multas, dentre outras, salientamos que a CET possui **Canais de Comunicação institucionalizados** e que devem ser informados aos requisitantes para que sejam efetuadas as solicitações.

As redes sociais da CET fornecerão informações disponíveis no site da CET. Para as demais solicitações recebidas por este canal, deverá ser orientado contato com Fone 1188, e-SIC, Fale com a CET conforme o caso.

Por meio destes canais, a CET busca melhorar a qualidade das respostas encaminhadas para que sejam fornecidas de forma adequada, coerente e padronizada.

A seguir são apresentadas as origens das solicitações de informações institucionais e respectivos Canais de Comunicação com a CET:

1. Solicitações oriundas do **Poder Judiciário - PJ, Ministério Público – MP, Tribunal de Contas do Município – TCM, Secretaria das Finanças – SF, Procuradoria Geral do Município - PGM, Controladoria Geral do Município – CGM, Ouvidoria Geral do Município – OGM**, devem ser encaminhadas por correspondência, **por meio de ofício**, à Chefia de Gabinete da CET, conforme Ato do Presidente específico.

Nota: Em caso de recebimento de ofício em outra unidade da CET, o mesmo deverá ser enviado ao Protocolo Geral CET, Prédio Barão, para registro e envio à Chefia de Gabinete da Presidência – CGP.

2. Solicitações oriundas de algum **Órgão de Imprensa** orientar a contatar a Assessoria de Imprensa pelos telefones: 3396.6983 ou 6984 ou 6985 ou 7896.
3. Solicitações do **Público em geral** deve ser utilizado o Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão - **e-SIC**, conforme estabelecido em Ato do Presidente específico.


Link para acesso ao e-SIC pelo do Portal da Prefeitura:

<http://transparencia.prefeitura.sp.gov.br/aceso-a-informacao/Paginas/SIC.aspx>

Nota: Em caso de solicitação presencial do interessado nas unidades da CET, a mesma deverá orientá-lo para que preferencialmente cadastre o pedido pela internet por meio do link: <http://transparencia.prefeitura.sp.gov.br/aceso-a-informacao/Paginas/default.aspx>.

Caso não seja possível, anotar a solicitação e os dados do interessado (Nome, CPF, RG, Data de nascimento, Sexo, Escolaridade, Profissão, Endereço completo para correspondência, CEP, Telefone, e-mail, dados da solicitação), encaminhar e-mail para o GRE/DAE ([dae@cetsp.com.br](mailto:dae@cetsp.com.br)) e informar ao solicitante que será contatado via e-mail ou telefone para recebimento do número do protocolo e-SIC.

As respostas da CET serão direcionadas ao sistema e-SIC para consulta do solicitante ou via carta, conforme origem da solicitação.

	<b>AVISO GERAL</b>	Nº 058/15	Pág.: 2/2
	<b>CANAIS INSTITUCIONAIS PARA COMUNICAÇÃO COM A CET (Informações Institucionais da CET)</b>	Emissão: 10 / 11 / 2015	
		Validade: a determinar	

4. **Solicitações de sinalização, fiscalização, elogios, sugestões, reclamações, conduta de funcionário, dentre outras** não se caracterizam como informações institucionais e sim como serviços. Nestes casos deve ser utilizado o sistema **Fale com a CET** disponibilizado no site da CET na internet.

Nota: Em casos de reiteraões, questionamento ou reclamação sobre o pedido já cadastrado, deverá ser utilizado o sistema **Fale com a CET**, campo **Ouvidoria**, disponibilizado no site da CET na internet.

5. Solicitações de **Autorização de Eventos e Obras** não se caracterizam como informações institucionais e sim como serviços. Nestes casos serão recebidas pessoalmente no GEC/DGE e GOB respectivamente, ambos na R. Sen. Feijó nº 143, exceto e-TPOV (recebimento eletrônico).
6. Solicitações de **atendimento a emergências de trânsito** deve ser utilizado o Fone 1188.