

# Prefeitura Municipal de Poços de Caldas

SECRETARIA MUNICIPAL DO GOVERNO

DECRETO Nº 8.643 /

**“DISCIPLINA O ‘SERVIÇO DE INFORMAÇÃO E ATENDIMENTO AO CIDADÃO – SIAC’ DA PREFEITURA DE POÇOS DE CALDAS E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS.”**

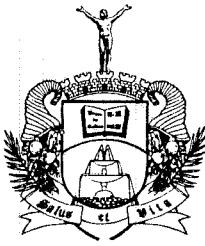
O Prefeito Municipal de Poços de Caldas, no uso de suas atribuições legais,

DECRETA :

Art. 1º - O **“Serviço de Informação e Atendimento ao Cidadão SIAC”** da Prefeitura Municipal de Poços de Caldas, vinculado à Secretaria Municipal de Governo e desenvolvido sob a responsabilidade da Assessoria de Relações Públicas, tem por objetivo fundamental prestar informações e receber dos cidadãos suas reclamações, sugestões, denúncias e críticas ao serviço público, seus projetos e realizações, de forma transparente e democrática, colaborando para a construção de um governo participativo e solidário, em seus diversos aspectos.

Parágrafo único - Compete ao SIAC:

- I - prestar as informações solicitadas, relativas à localização e ao funcionamento dos órgãos municipais;
- II - orientar o cidadão sobre as formas de acesso aos bens e serviços públicos;
- III - fazer encaminhamento adequado dos que necessitarem, aos órgãos públicos competentes que prestem serviço na área social;
- IV - zelar pelo encaminhamento aos órgãos competentes de reclamações e/ou denúncias que versem sobre a legalidade, moralidade e eficiência dos atos da Administração do Município, direta ou indireta;
- V - receber e encaminhar aos órgãos competentes, para que sejam apuradas, a procedência das reclamações, denúncias e sugestões que lhe forem dirigidas;
- VI - manter permanente contato com as entidades representativas da sociedade com vistas ao aprimoramento dos serviços públicos e sua perfeita adequação às necessidades dos munícipes;



# Prefeitura Municipal de Poços de Caldas

SECRETARIA MUNICIPAL DO GOVERNO

- VII - propor, em colaboração com todos os órgãos da Administração Municipal, alterações nos procedimentos administrativos, objetivando minimizar a burocracia, prejudicial ao bom andamento da prestação dos serviços;
- VIII - manter o posto de recepção, orientação, atendimento, encaminhamento e acompanhamento do Cidadão e das suas Organizações, aos diversos órgãos da Administração Municipal.

Art. 2º - A Administração Municipal, através do **SIAC**, prestará informações aos cidadãos no horário de 8:00 às 18:00 horas, de segundas a sextas-feiras, das seguintes formas:

- I - atendimento personalizado, na sede da prestação do serviço, localizada na Rua Minas Gerais nº 651 - Centro;
- II - através do telefone 0800-2869100;
- III - via internet, através do e-mail [falecidadão@pocosdecaldas.mg.gov.br](mailto:falecidadão@pocosdecaldas.mg.gov.br), com formulário disponibilizado no site da Prefeitura Municipal.

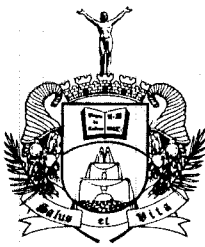
§ 1º - Dos meios disponíveis, tais como número telefônico e endereço eletrônico exclusivos para o efetivo funcionamento do serviço, será dada ampla divulgação, com o intuito de orientar os cidadãos a se utilizarem dos mesmos.

§ 2º - Todas as manifestações devem ter as seguintes informações:

- I - identificação do manifestante;
- II - endereço completo;
- III - telefone, fax ou endereço eletrônico;
- IV - informações sobre o que ocorreu, caso seja denúncia ou reclamação;
- V - documentos que sejam importantes para sua manifestação;
- VI - assinatura e data, quando for o caso.

Art. 3º - De posse das reclamações e/ou denúncias, o servidor responsável por recebê-las as encaminhará imediatamente ao setor correspondente, para que, no prazo de até 48 (quarenta e oito) horas, seja encaminhada ao cidadão, a resposta/informação solicitada.

Parágrafo único - Todas as informações e/ou reclamações, bem assim como quaisquer denúncias recebidas, acompanhadas das



# Prefeitura Municipal de Poços de Caldas

SECRETARIA MUNICIPAL DO GOVERNO

respectivas respostas, serão arquivadas para acervo do serviço e estabelecimento de estatísticas.

Art. 4º - Ficam os estabelecimentos e os prestadores de serviços concedidos ou permitidos pelo Município obrigados a fixar, em lugar visível e de fácil constatação, o número do telefone e o endereço eletrônico do **SIAC - Prefeitura Municipal de Poços de Caldas**.

Art. 5º - As despesas decorrentes com a execução do serviço correrão por conta de dotações orçamentárias da Secretaria Municipal de Governo.

Art. 6º - Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação.

PREFEITURA MUNICIPAL DE POÇOS DE CALDAS, 05 DE DEZEMBRO DE 2006.

SEBASTIÃO NAVARRO VIEIRA FILHO

Prefeito Municipal

SALMA MARIA NEDER CAMACHO

Secretária Municipal de Governo