

**Estabelece prazo para a indicação dos servidores que serão designados para o tratamento das solicitações feitas pelos cidadãos nos canais da Central 1746 e pelas manifestações de Ouvidoria.**

CONSIDERANDO o disposto no Decreto nº 33530 de 22 de março de 2011, que cria a Central 1746 no âmbito do Município do Rio de Janeiro;

CONSIDERANDO o disposto no Decreto Rio nº 44.746 de 19 de julho de 2018, que dispõe sobre as normas, procedimentos e reestruturação do Sistema Municipal de Ouvidoria do Poder Executivo Municipal, na forma que menciona e dá outras providências;

CONSIDERANDO o disposto no Decreto Rio nº 44.745, de 19 de julho de 2018, que consolida, em âmbito municipal, a legislação referente à Lei de Acesso às Informações - Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, e dá outras providências,

**RESOLVE:**

Art. 1º Os titulares das Secretarias, Autarquias, Fundações e Empresas Públicas do Município do Rio de Janeiro devem indicar para a Secretaria Municipal de Governo e Integridade Pública, até o dia 29/01/2021:

I - Os servidores que, em seus respectivos órgãos, serão designados para a execução das funções previstas nos arts. 15 e 16 do Decreto nº 33.530 de 22 de março de 2011, em especial a operação do sistema do 1746, para tratamento das solicitações dos cidadãos feitas por meio dos canais telefônico e digitais da Central 1746:

a) despachador central, designado para a unidade central do órgão, com as seguintes atribuições principais:

1. reportar ao titular do órgão o status do atendimento às solicitações de serviços;

2. supervisionar as atividades dos despachadores locais, garantindo a qualidade das informações prestadas aos cidadãos sobre o andamento das solicitações de serviços.

b) despachadores locais, designado para cada uma das unidades descentralizadas do órgão que recebem solicitações feitas por meio da Central 1746, com as seguintes atribuições principais:

1. encaminhar as solicitações para as equipes de programação e execução dos serviços;
2. monitorar e manter atualizadas as informações referentes ao andamento das solicitações, garantindo aos cidadãos o acompanhamento do tratamento dado pelos órgãos e dos serviços realizados.

II - Os servidores que atuarão como pontos focais do Sistema Municipal de Ouvidoria, de forma transitória, até que haja a publicação do detalhamento das estruturas dos órgãos e as nomeações das equipes de Ouvidoria, para tratamento das manifestações de reclamações, críticas, sugestões, elogios e pedidos de informação pública fundamentados na Lei de Acesso à Informação.

§ 1º As indicações que trata o art. 1º deverão ser feitas por meio de ofício para a SEGOVI/SUBTGD, informando o nome, cargo, matrícula, CPF, e-mail e telefone celular do servidor.

§ 2º Os órgãos que possuam servidores já nomeados a partir de 01/01/2021 para a função de Ouvidor ficam dispensados da indicação de pontos focais do Sistema Municipal de Ouvidoria.

§ 3º Os servidores designados deverão ter disponibilidade para participação em treinamentos e reuniões de orientação sobre processos de trabalho e a operação do sistema do 1746.

Art. 2º As funções de Despachador e Ouvidor não poderão ser acumuladas por um mesmo agente público.

Art. 3º Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

Rio de Janeiro, 21 de janeiro de 2021

*MARCELO CALERO*

D.O.RIO 22.01.2021