**D E S P A C H O**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**(PRESIDENTE)**

**Em \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**REQUERIMENTO N.º:**

**Informar sobre a melhoria de atendimento da Ouvidoria.**

**CONSIDERANDO** que o telefone 156 é hoje a principal referência para a população no que diz respeito ao atendimento de reclamações;

**CONSIDERANDO** que são comuns os relatos de munícipes que tentam ligar para o serviço e não são atendidos ou precisam tentar muitas vezes até conseguirem falar com um atendente;

**CONSIDERANDO** que este vereador é um incentivador de que os munícipes tomem a dianteira de suas reivindicações e procurem por meios próprios o Poder Público, sendo o 156 a porta de entrada indicada por ele e por sua equipe;

**CONSIDERANDO** que no dia **31 de janeiro de 2021** o Jornal Cruzeiro do Sul publicou a seguinte matéria[[1]](#footnote-1):

**Central recebeu mais de 50 mil solicitações em 2020**

*A Central de Atendimento é ligada à Ouvidoria Geral do Município e recebe diversas demandas da população sorocabana.*

*A Central de Atendimento, ligada à Ouvidoria Geral do Município, recebeu em 2020, no total, 50.833 solicitações, segundo dados da Prefeitura de Sorocaba. O número, no entanto, é 15,68% menor do que o total registrado em 2019, quando a Central de Atendimento recebeu 60.288 solicitações, entre reclamações, críticas, sugestões, elogios e outras demandas.*

*De acordo com os dados da Prefeitura de Sorocaba, no ano passado foram registradas, por meio do telefone 156, o total de 17.785 manifestações. No mesmo período, foram registradas 12.326 solicitações por meio do site e 20.722 por meio do WhatsApp da Ouvidoria.*

*Apesar da queda nos números a demanda é alta e os moradores de Sorocaba reclamam da dificuldade em registrar as solicitações na Central de Atendimento, principalmente pelo telefone 156. Um morador, que não quis se identificar, disse que na última segunda-feira (25) tentou registrar uma denúncia nos períodos da manhã e da tarde, mas não conseguiu. Segundo ele, o telefone só dava sinal de ocupado.*

*Questionada a respeito, a Prefeitura de Sorocaba afirma que a atual administração reconhece a necessidade de melhorias nos atendimentos recebidos pela Central de Atendimento via 156, e que tais medidas já estão sendo realizadas.*

*Conforme a Prefeitura, existe a necessidade de ajuste da situação de sobrecarga de trabalho das telefonistas, em razão das restrições impostas pela pandemia da Covid-19, que exigem a permanência de colaboradores do grupo de risco em home-office.*

*Além disso, a administração atual informa que deu encaminhamento às seguintes medidas de urgência para realizar melhorias na Central de Atendimento:* ***finalização do aplicativo da Ouvidoria, para que já possa estar a serviço da população; aquisição de novo aparelho de PABX, para que o serviço de telefonia passe a ser eletrônico, de forma a otimizar e melhorar a qualidade do atendimento, tanto da Central de Atendimento, ligada à Ouvidoria, quanto da telefonia em geral da Prefeitura; e melhorias e informatização do WhatsApp, que atualmente é respondido manualmente pelos funcionários.***

*“Ainda será criada uma ouvidoria externa, em que os munícipes serão atendidos presencialmente em pontos estratégicos da cidade, como nos terminais de ônibus, região central e nas Unidades Básicas de Saúde (UBSs). A ideia é abrir novos canais de atendimento e otimizar os serviços oferecidos à população pela Ouvidoria”, informou. Porém, não foi informado quando tais ações estarão disponíveis. (****Ana Cláudia Martins)***

**REQUEIRO** à Mesa, ouvido o Plenário, seja oficiado ao Excelentíssimo Senhor Prefeito Municipal, solicitando nos informar, o que segue:

1. Atualmente há quantos funcionários para o cargo de telefonista no Paço? Existe a possibilidade de remanejamento como forma de reforçar o quadro do 156?
2. O aparelho de PABX mais moderno foi adquirido? Se sim, houve a melhora pretendida? Se não, qual a previsão para a instalação?
3. O aplicativo da ouvidoria já está finalizado? Se sim, está havendo divulgação para informar sobre o referido serviço? Se não, por que ainda não foi finalizado e qual a previsão?
4. Quais as melhorias necessárias para comunicação via Whattsapp? Qual o cronograma de ações para sua devida implementação e o prazo de conclusão?
5. Existe a possibilidade de criação de algum tipo de procedimento administrativo para os casos de reclamações da população que não são respondidas em até 30 dias pelos chefes de divisão?
6. Existe a possibilidade de instalação de um sistema de registro das ligações não atendidas para que, uma vez reforçado o quadro de funcionários, eles possam dar retorno aos munícipes não atendidos?
7. Qual o andamento da **criação da ouvidoria externa** citada na matéria, em que os munícipes serão atendidos presencialmente em pontos estratégicos da cidade, como nos terminais de ônibus, região central e nas Unidades Básicas de Saúde (UBSs)? Qual a previsão para que isso se concretize?
8. As melhorias citadas implicaram na contratação de empresas terceirizadas?

Por fim, REQUEIRO que a resposta do presente requerimento **seja feita de forma detalhada** **(relacionando resposta com o número da pergunta),** encaminhada dentro do prazo legal, nos termos do § 1º do art. 34 da Lei Orgânica do Município e dos §§ 2º e 3º do art. 104 do Regimento Interno da Câmara Municipal de Sorocaba, devidamente acompanhada dos documentos oficiais das secretarias e departamentos.

**Sala das sessões, 25 de agosto de 2021.**

**PÉRICLES RÉGIS**

**Vereador**

1. https://www.jornalcruzeiro.com.br/sorocaba/central-recebeu-mais-de-50-mil-solicitacoes-em-2020/ [↑](#footnote-ref-1)