



CÂMARA MUNICIPAL DE SOROCABA

ESTADO DE SÃO PAULO

DESPACHO

APROVADO

(PRESIDENTE)

Em 31 AGO. 2021

REQUERIMENTO N.º: 2132

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 matéria¹:

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.

¹ <https://www.jornalcruzeiro.com.br/sorocaba/central-recebeu-mais-de-50-mil-solicitacoes-em-2020/>

CÂMARA MUN. SOROCABA 30/08/2021 14:53 2.080.341



CÂMARA MUNICIPAL DE SOROCABA

ESTADO DE SÃO PAULO

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.

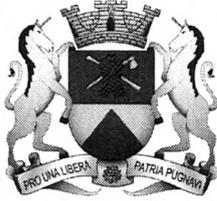
Apesar da queda nos números a demanda é alta e os moradores de Sorocaba reclamam da dificuldade em registrar as solicitações na Central de Atendimento, principalmente pelo telefone 156. Um morador, que não quis se identificar, disse que na última segunda-feira (25) tentou registrar uma denúncia nos períodos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

OPINION Nº 11. SOROCABA 2019/2021. 14:53 2:00:01 2/4



CÂMARA MUNICIPAL DE SOROCABA

ESTADO DE SÃO PAULO

“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 Whatsapp? 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?

CÂMARA MUNICIPAL DE SOROCABA
30/09/2021 14:53 2.0801 3/4



CÂMARA MUNICIPAL DE SOROCABA

ESTADO DE SÃO PAULO

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


CÂMARA MUNICIPAL DE SOROCABA - Sorocaba - SP - 13508-900 - Fone: (13) 3321-0901 - FAX: (13) 3321-0902