



# CÂMARA MUNICIPAL DE SOROCABA

ESTADO DE SÃO PAULO

DESPACHO

**APROVADO**

(PRESIDENTE)

Em

26 SET. 2019

## REQUERIMENTO N.º: 2064

**Informar a respeito de atendimento da Ouvidoria via telefone 156.**

**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 na tarde de 24/9/19 este vereador foi até a Ouvidoria para conhecer o trabalho dos servidores que lá trabalham e tentar entender quais os principais pontos que ocasionam a dificuldade de atendimento de tantos munícipes, sendo recebido pela coordenadora da Ouvidoria, Simone Bassalobre;

CÂMARA MUNICIPAL DE SOROCABA - 26/09/2019 - 15h15 - 1523008



# CÂMARA MUNICIPAL DE SOROCABA

ESTADO DE SÃO PAULO

**CONSIDERANDO** que no local há atualmente sete telefonistas, sendo que a cada turno de seis horas três trabalham: uma no PABX exclusivamente e duas no atendimento 156;

**CONSIDERANDO** que enquanto os telefonistas já estão conversando com munícipes, ligações são recebidas a todo o instante e não pode ser atendidas, sendo que os números que ligaram não são registrados por qualquer sistema;

**CONSIDERANDO** que há uma mensagem eletrônica que avisa os munícipes sobre a impossibilidade da ligação ser atendida naquele momento, porém ela nem sempre é disparada, em especial quando a ligação é originada de telefones celulares. Ou seja, quem liga escuta vários toques até a ligação cair, ficando com a sensação de que não há ninguém no atendimento 156;

**CONSIDERANDO** que não há uma gravação informando sobre o horário de funcionamento do 156, fazendo com que pessoas que ligam após as 17 horas fiquem sem resposta e sem saber que o expediente do dia já foi encerrado;

**CONSIDERANDO** que as queixas e solicitações recebidas pelo serviço são colocadas num sistema e encaminhadas à secretaria responsável, sendo que os chefes de divisão da área responsável precisam dar resposta e alimentar o sistema informatizado em até 20 dias, prazo este que pode ser prorrogado por mais 10 dias;

**CONSIDERANDO** que são comuns os casos de chefes de divisão que estouram este prazo e precisam ser cobrados pela Ouvidoria, porém como não há qualquer tipo de sanção para o não cumprimento, isso acontece de forma corriqueira;

**CONSIDERANDO** que pelo balanço da Ouvidoria, havia no dia 3/9/19 um total de 322 reclamações com respostas dos chefes de divisão em atraso;

CÂMARA MUNICIPAL DE SOROCABA 25/09/2019 15:51:41 92308 2/4



# CÂMARA MUNICIPAL DE SOROCABA

ESTADO DE SÃO PAULO

**CONSIDERANDO** que este vereador foi procurado por munícipes que questionaram se as reclamações feitas ao 156 têm data de validade e expiram após algum tempo;

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

1. Atualmente há quantos funcionários contratados para o cargo de telefonista no Paço? Existe a possibilidade de remanejamento como forma de reforçar o quadro do 156?
2. Há planos de realização de concurso público para contratação de telefonistas? Se sim, para quando e quantas vagas seriam abertas?
3. Qual a possibilidade de se desenvolver ou contratar um sistema telefônico que descentralize as ligações de PABX para telefonistas alocadas nas diversas secretarias, fazendo com que este atendimento seja feito por mais pessoas e livrando um atendente da Ouvidoria para o 156?
4. 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?
5. Existe prazo de validade para as reclamações feitas ao 156? Elas precisam ser refeitas após algum tempo?
6. Qual a possibilidade de implantação de uma mensagem eletrônica que alerte para o horário de funcionamento do 156 e que seja veiculada às pessoas que telefonarem para o serviço no período entre 17h e 8 horas?
7. 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 - SOROCABA - 25/09/2019 - 18h54 - 192308 3-A



# CÂMARA MUNICIPAL DE SOROCABA

ESTADO DE SÃO PAULO

8. Existe a possibilidade de implantação de um sistema de PABX eletrônico no qual os munícipes acessem as secretarias por ramais informados por meio de gravação e só necessitem falar com um atendente em último caso, como forma de tentar reduzir a demanda de ligações para estes profissionais?

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 setembro de 2019.

**PÉRICLES RÉGIS**  
Vereador



GP- RIM-2013/19

J. AO EXPEDIENTE EXTERNO

Secretaria de Gestão Administrativa

Sorocaba, 9 de outubro de 2019

Senhor Presidente,

Em atenção ao requerimento nº 2064/19, de autoria do nobre vereador Péricles Régis Mendonça de Lima, e aprovado por esse Legislativo, no qual solicita informações a respeito de atendimento da Ouvidoria via telefone 156, informamos conforme os esclarecimentos das Secretarias:

**Secretaria de Recursos Humanos – SERH:**

1. No Paço há 10 telefonistas, sendo 9 na Ouvidoria Geral (uma nomeada como Chefe de Seção) e 1 na Corregedoria (nomeada como Corregedora). O remanejamento pode ser feito em comum acordo entre Secretários. Há mais telefonistas na SES e SERPO, porém atuam fora do Paço.

2. Não há planos.

**Secretaria de Planejamento e Projetos – SEPLAN:**

3. Existe a possibilidade de descentralizar os atendimentos do 156 direcionando as ligações para as diversas Secretarias, porém, acredita-se que não seria interessante pois não haveria uma triagem adequada das ligações fazendo com que as ligações fossem transferidas diversas vezes até encontrar o responsável pelo tipo de solicitação. Os telefones dos gabinetes das secretarias estão disponíveis no portal da prefeitura, o qual pode ser consultado e tratado diretamente em cada secretaria.

6. Já existe uma mensagem que é ativada todos os dias informando o horário de atendimento.

7. Existe a possibilidade, porém são equipamentos com custo muito elevado, a Prefeitura tem estudado formas de diminuir o custo em telefonia fixa para poder implementar algumas modificações no sistema que poderiam atender quase que em sua totalidade as questões aqui levantadas.

8. Existe a possibilidade, porém além do custo elevado dos equipamentos, acredita-se que o atendimento eletrônico sugerido não seja viável, pois quando o munícipe liga para o 156 ele quer ter a sua reclamação registrada e posteriormente obter uma resposta, e se fosse disponibilizado um menu eletrônico, o mesmo seria muito grande devido ao grande número de Secretarias.

Lembramos ainda que o 156 possui outros dois canais de comunicação por meio do site e do WhatsApp, que são meios modernos e que facilitam a comunicação.

**Ouvidoria Geral do Município – OGM:**

4. Já existem procedimentos administrativos para reclamações não respondidas, são emitidos relatórios de cobrança semanais dos prazos estabelecidos no decreto 22.604 de 2017, com as demandas atrasadas encaminhadas aos RSI's (Representantes de Serviços e Informações) nomeados pelo decreto 22.490 de 2016 e visitas in loco nas secretarias

RECIBO Nº 11.158/2019-10/2019-10-19 15:06:55



feita pela Ouvidoria Geral do Município para tratar diretamente com o Secretário das pastas quando necessário orientando na melhoria das respostas e cumprimento de prazos e em casos extremos é aberto processo administrativo e encaminhado à Corregedoria Geral do Município para que tome providências quanto ao não cumprimento do decreto.

5. Após o registro de solicitações, informações, sugestões, reclamações, denúncias ou elogios pertinentes aos serviços públicos municipais recebidas pelos canais 156/ Central de Atendimento, Ouvidoria ou Lei de Acesso é informado ao munícipe número de protocolo para que acompanhe através dos canais de atendimento:

**I - Internet:**

<http://www.sorocaba.sp.gov.br/atendimento/>

24h por dia, 7 dias por semana.

**II - Telefônico:**

Através do telefone 156

De segunda a sexta-feira, das 8h00 às 17h00

**III – WhatsApp:**

Através do telefone: (15) 99129-2426

De segunda a sexta-feira, das 8h00 às 17h00

**IV – Presencial:**

Através dos endereços:

Casas do Cidadão

De segunda a sexta-feira, das 8h30 às 16h30

Paço Municipal

Av. Eng. Carlos Reinaldo Mendes, nº 3041 – Alto da Boa Vista

Paço Municipal, 2º andar, junto à Ouvidoria Geral do Município

De segunda a sexta-feira, das 8h00 às 16h30

**V – Correspondência:**

Através do endereço:

Av. Eng. Carlos Reinaldo Mendes, nº 3041 – Alto da Boa Vista

Paço Municipal, 2º andar, Ouvidoria Geral do Município

CEP 18013-280 – Sorocaba/SP

10/06/2019 10:06:20 AM



O prazo legal para as respostas a serem disponibilizadas pelas respectivas Secretarias é de até 20 dias, podendo ser – mediante justificativa – prorrogada por 10 dias, conforme dispõe o Decreto 21.704/2015 em seu artigo 14.

Cabe à Central de Atendimento, por todos os canais supramencionados, o primeiro atendimento ao cidadão, o registro das suas demandas, a disponibilização das respostas e soluções imediatas, o fornecimento do número de protocolo e encaminhamento às secretarias, empresas públicas ou autarquias competentes conforme fluxo estabelecido.

Às Secretarias cabem o envio da resposta ao solicitante, obedecendo ao prazo legal para repassar informações sobre andamento, prazos de atendimento e execução dos serviços solicitados.

Sendo só para o momento, subscrevemo-nos renovando os protestos de elevada estima e distinta consideração.

Atenciosamente,

**FLÁVIO NELSON DA COSTA CHAVES**  
Secretário de Relações Institucionais e Metropolitanas

SECRETARIA MUNICIPAL DE ADMINISTRAÇÃO  
10/04/2015 10:42:00 - 192875 3/3

Excelentíssimo Senhor  
**VEREADOR FERNANDO ALVES LISBOA DINI**  
Digníssimo Presidente da Câmara Municipal  
SOROCABA – SP