



PREFEITURA DE
VALINHOS

Ofício nº 427/2018-DTL/SAJI/P

Valinhos, em 27 de março de 2018.

Ref.: **Requerimento nº 389/18-CMV**
Vereador Alécio Maestro Cau
Processo administrativo nº 4.463/2018-PMV

Excelentíssimo Senhor Presidente:

Atendendo à solicitação contida no requerimento supra epigrafado, de autoria do Vereador **Alécio Maestro Cau**, que solicita informações sobre o Sistema "156", e consultada a área competente da Municipalidade, encaminho a Vossa Excelência, os esclarecimentos aos quesitos formulados, como seguem:

- 1 - Informar constituição da equipe disponibilizada para função de atendimento do canal de comunicação com a PMV, "156". Número, função, carga horária.
- 2 - Informar número de ligações (solicitações, sugestões e reclamações) recebidas mensalmente.
- 3 - Informar procedimentos pós atendimento.
- 4 - Informar se há ação prevista de melhorias no atendimento, visto que esta é uma das principais ferramentas de gestão compartilhada entre Prefeitura e seus municípios.

Resposta: Seguem, na forma do anexo, as informações prestadas pela área técnica, capazes de atender aos questionamentos do nobre Edil.

Ao ensejo, reitero a Vossa Excelência os protestos de minha elevada consideração e já patenteados respeito.

ORESTES PREVITALE JÚNIOR,

Prefeito Municipal

CÂMARA MUNICIPAL DE VALINHOS

Anexo: 03 folhas

À
Sua Excelência, o senhor
ISRAEL SCUPENARO
Presidente da Egrégia Câmara Munic

Nº PROTOCOLO
00653/2018

Data/Hora Protocolo: 27/03/2018 15:10

Resposta n.º 1 ao Requerimento n.º 389/2018

Autoria: ORESTES PREVITALE

Assunto: Resposta ao Requerimento n.º 389/2018 Informações sobre o canal de comunicação 156 com a Prefeitura e pede outras providências.



C.I. nº 08/2018- GP

Em 21 de março de 2018.

De: Diretor do Departamento de Imagem, Divulgação e Eventos

Para: Chefe de Gabinete do Prefeito

Assunto: REQUERIMENTO Nº 389/2018

Em resposta a requerimento do Vereador Alécio Maestro Cau, este Diretor informa que o Sistema 156 (Serviço de Atendimento ao Cidadão) dispõe da seguinte estrutura de pessoal:

1 - Duas servidoras – Rozelene de Souza Neto Passos e Sueli Oliveira Torres, ambas exercendo a função Assessor 1, cumprindo jornada de segunda a sexta-feira, das 8 às 17 horas.

2 - A média de ligações atendidas por dia é de 25.

3 - Após receber a solicitação, sugestão ou reclamação, as demandas são enviadas pelo sistema SMAR ao respectivo Departamento, que tem prazo determinado e devidamente informado na solicitação para providenciar a resposta. Ao término da solicitação, o munícipe recebe um número de protocolo e pode acompanhar os trâmites do processo em todas as suas fases.

4 - A Administração Municipal vem implantando uma série de melhorias, que vão desde o reforço na equipe de atendimento – cujo horário de maior demanda acontece durante o período da manhã –, e maior rigor na cobrança das respostas e preenchimento mais detalhado dos procedimentos em todas as fases da tramitação, além solicitar a regularização no sistema de telefonia da empresa Telefônica Brasil (Vivo), que por questões técnicas não vem completando os chamados de algumas operadoras.

O Gabinete enviou o Ofício nº 006/2018 à Telefônica Brasil solicitando providências neste sentido, conforme cópia do documento anexa a esta resposta de Requerimento ao Vereador Alécio Maestro Cau.



PREFEITURA DE VALINHOS

Diante dos fatos acima descritos, é o que temos para
informar ao Chefe de Gabinete sobre o requerimento do Vereador.

Atenciosamente,

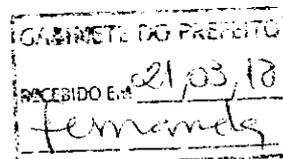
Wagner Zambon Faneco
Wagner Zambon Faneco

Diretor do Departamento de Imagem, Divulgação e Eventos

CIENTE. AO DTL PARA PROSSEGUIMENTO.

G.P., em 21 / 03 / 18

Assinatura
Carlos Roberto Tosto
Chefe do Gabinete do Prefeito





PREFEITURA DE
VALINHOS

Ofício nº 006/2018-GP

Valinhos, 15 de março de 2018.

À Telefônica Brasil (Vivo),

ATT. Fernanda Teles

Service Manager

Diretoria de Atenção a Clientes

Avenida Chucri Zaidan, nº 860 – 3º Andar – Lado A

Vila Cordeiro – SP CEP 04583-110

Prezada Senhora:

A Prefeitura de Valinhos vem recebendo inúmeras queixas de munícipes assinantes de empresas como Nextel e Claro, entre outras, que não conseguem completar chamado telefônico ao nosso serviço 156 – Sistema de Atendimento ao Cidadão –, exceção feita somente a assinantes de linhas fixas e móveis da Vivo.

Desta forma, a Prefeitura de Valinhos solicita a regularização, o mais breve possível, do serviço a receber chamadas de todas as operadoras de telefonia.

Certo da costumeira presteza e agilidade na prestação dos serviços de telefonia móvel e fixa, aguardo breve manifestação a respeito desta solicitação. Coloco-me à inteira disposição para mais informações.

CARLOS ROBERTO TOSTO

Chefe do Gabinete do Prefeito