



PREFEITURA DE VALINHOS

Ofício nº 1012/2019-DTL/GP/P

Valinhos, em 05 de junho de 2019

Ref.: **Requerimento nº 1.296/19-CMV**
Vereador Israel Scupenaro
Processo administrativo nº 10.621/2019-PMV

Excelentíssima Senhora Presidente:

Atendendo à solicitação contida no requerimento supra epigrafado, de autoria do Vereador **Israel Scupenaro**, consultada a área competente da Municipalidade, encaminho a Vossa Excelência, os esclarecimentos aos quesitos formulados, como seguem:

- 1 - Como funciona a operacionalidade do canal 156?
- 2 - Qual o processo para encaminhamento de uma demanda à secretaria competente?
- 3 - Existe prazo para que o Poder Público dê posicionamento ao munícipe solicitante?
- 4 - Diante das reclamações da população, esta havendo estudos a fim de implantar melhorias para aperfeiçoar a prática do atendimento do canal 156?

Resposta: Atendendo aos questionamentos do nobre Edil, segue em anexo, os esclarecimentos prestados pelo Chefe de Gabinete.

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


ORESTES PREVITALE JÚNIOR
Prefeito Municipal

CÂMARA MUNICIPAL DE VALINHOS

Data/Hora Protocolo: 10/06/2019 11:24

Resposta n.º 1 ao Requerimento n.º 1296/2019

Autoria: ORESTES PREVITALE

Resumo: Resposta ao Requerimento n.º 1296/2019 Informação quanto à operacionalidade do atendimento do canal 156.

Nº PROTOCOLO
01296/2019



Anexo: 02 folhas

À
Sua Excelência, a senhora
DALVA DIAS DA SILVA BERTO
Presidente da Egrégia Câmara Municipal de Valinhos

(GJ/gj)



Ref. C.I. nº 1.248/19-DTL/GP

AO DEPARTAMENTO TÉCNICO-LEGISLATIVO

Em atenção à C.I. supramencionada, referente ao Requerimento nº 1296/2019, de autoria do Vereador Israel Scupenaro, que solicita informações sobre o atendimento do canal 156, passamos a expor:

- Como funciona a operacionalidade do canal 156?

Resposta: O 156 é um serviço telefônico para atendimento da população na solicitação de serviços públicos. Ele funciona dentro da Prefeitura e atende a demandas de todas as secretarias. Trata-se de um sistema informatizado e as solicitações são cadastradas pelas operadoras do serviço em um software.

- Qual o processo para encaminhamento de uma demanda à secretaria competente?

Resposta: Assim que a solicitação é registrada, o próprio sistema identifica a Secretaria à qual ela se refere e a solicitação fica disponível para os operadores do sistema dentro de cada Secretaria. Todas as secretarias têm responsáveis por verificar e encaminhar as solicitações. Assim que a solicitação é atendida ou tem uma resposta, essa resposta é registrada na própria solicitação, dentro do sistema, e encaminhada para o solicitante, por telefonema ou mensagem. Concluído o processo, a solicitação é arquivada.

- Existe prazo para que o Poder Público dê posicionamento ao munícipe solicitante?

Resposta: O prazo é de 15 dias, mas ele pode ser estendido, conforme a demanda.

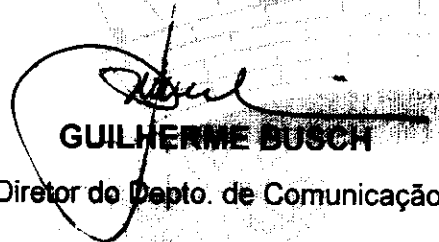


PREFEITURA DE
VALINHOS

- Diante das reclamações da população, está havendo estudos a fim de implantar melhorias para aperfeiçoar a prática do atendimento do canal 156?

Resposta: Várias ações, inclusive de gestão, vêm sendo adotadas para melhorar o atendimento aos moradores. Recentemente, a equipe do 156 foi reforçada e houve uma maior aproximação das operadoras do sistema com os responsáveis pelas secretarias para que a resposta à demanda seja feita o mais rapidamente possível.

G.P., em 03 de junho de 2018.



GUILHERME BUSCH
Diretor do Depto. de Comunicação



CARLOS ROBERTO TOSTO
Chefe do Gabinete do Prefeito