



Resposta ao Requerimento nº 299/2022

Autoria: MÔNICA MORANDI

Assunto: *Informações acerca de atendimento telefônico nos Departamentos Públicos do Município.*

Excelentíssimo Senhor Presidente,

Com nossos cordiais cumprimentos, e em resposta ao Requerimento em epígrafe, vimos transmitir-lhe as informações precedentes disponibilizadas pelas áreas competentes da municipalidade, solicitando sejam encaminhadas ao autor da propositura.

Sem mais para o momento, registramos protestos de elevada estima e consideração.

Valinhos, 31 de março de 2022.

LUCIMARA GODOY VILAS BOAS

Prefeita Municipal

Exmo. Sr.

FRANKLIN DUARTE DE LIMA

Presidente da Egrégia Câmara Municipal de Valinhos



Valinhos, em 15 de março de 2022.

Ao Departamento Técnico Legislativo

**Ref. Resposta ao Requerimento nº 299/2022 – Processo digital nº 4.746/2022 -
Vereadora Mônica Morandi**

Pelo presente encaminhamos à V. Sa. em resposta ao supracitado requerimento o que relatamos:

1-) 2-) O serviço de atendimento telefônico do Paço Municipal é realizado através de ligações recebidas no PABX 19-3849.8000 e no serviço do 156, por meio das servidoras ocupantes do cargo efetivo de telefonista.

Nas ligações destinadas ao PABX presta-se informações sobre a prefeitura e seus serviços, bem como, transferência de ligações telefônicas para as diversas secretarias do Paço Municipal.

Relatamos também que as diversas Secretarias integrantes do Paço Municipal possuem números próprios para ligações os quais podem ser acessados no site oficial da Prefeitura do Município de Valinhos.

Eventualmente, o que pode acontecer é o fato das servidoras do local e servidoras e servidores de demais secretarias encontrarem-se em atendimento de outra chamada telefônica ou algum outro atendimento ou ainda outra demanda gerando um tempo maior para atendimento da chamada.

3-) Resposta será encaminhada por parte da Secretaria da Fazenda.

4-) Seguem os números de registros efetuados, bem como, resumo das manifestações encaminhadas à Ouvidoria Municipal quanto ao atendimento telefônico e tratativas realizadas pelas áreas.

Abertura de manifestação nº 033/2022 – Sigla da secretaria relacionada: SF

Munícipe relata dificuldade de contato telefônico com a área responsável pela cobrança do IPTU da Secretaria da Fazenda e sugere emissão de carnê via site através de consulta do número do Cadastro de Pessoa Física – CPF.



Resposta da Secretaria da Fazenda:

Informa a Secretaria da Fazenda que a Prefeitura Municipal de Valinhos vem trabalhando para atualizar o seu parque computacional, que infelizmente vem apresentando instabilidades.

Como a restauração se trata de trabalho técnico com muitas variáveis a serem controladas, não tínhamos previsão exata do retorno à normalidade das operações, motivo pelo qual não apresentamos manifestação anteriormente. Contudo informamos que na data de hoje a Secretaria da Fazenda retomou os atendimentos normais com o equacionamento do problema, podendo o contribuinte retornar ao Paço Municipal para a solução e encaminhamento do seu caso.

Abertura de manifestação nº 034/2022 – Sigla da secretaria relacionada: SF

Munícipe relata dificuldade de contato telefônico com o PABX e a área responsável pela cobrança do ISS da Secretaria da Fazenda.

Resposta da Secretaria da Fazenda:

A Secretaria da Fazenda entrou em contato por email para auxiliar a solução do relatado e se desculpa pelo ocorrido pois a Secretaria teve uma grande baixa de funcionários nesse período por conta da contaminação pela COVID-19.

Informa a Secretaria que mediante o telefone informado pelo requerente não obteve êxito no contato. O requerente informa que foi atendido pessoalmente e a questão foi resolvida.

Abertura de manifestação nº 074/2022 – Sigla da secretaria relacionada: SMU

Munícipe relata dificuldade de contato telefônico com a Secretaria de Mobilidade Urbana.

Resposta da Secretaria de Mobilidade Urbana:

Informa a Secretaria de Mobilidade Urbana que enviado para o email do requerente as informações solicitadas.

Abertura de manifestação nº 121/2022 – Sigla da Secretaria relacionada: SF

Munícipe relata dificuldade de contato com a área responsável pela cobrança do IPTU da Secretaria da Fazenda.



Resposta da Secretaria da Fazenda:

Informa a Secretaria da Fazenda os dados solicitados referentes ao IPTU solicitado pelo requerente.

Abertura de manifestação nº 122/2022 – Sigla da Secretaria relacionada: SF

Município relata dificuldade de contato telefônico com a Secretaria da Fazenda para informações sobre tramitação de pedido junto a área.

Resposta da Secretaria da Fazenda:

Informa a Secretaria da Fazenda que referente ao protocolo citado o documento encontra-se disponível e que tentou contato via telefone para avisar o requerente sem êxito.

Abertura de manifestação nº 342/2022 – Sigla da Secretaria relacionada: SSP

Município relata dificuldade de contato telefônico com o serviço 156 para verificar o andamento e prazo de pedido de troca de lâmpadas já formulado.

Resposta da Secretaria de Serviços Públicos:

Informa a Secretaria de Serviços Públicos que o serviço solicitado foi executado pela empresa responsável na manutenção e troca de lâmpadas da iluminação pública do município.

Abertura de manifestação nº 563/2021 – Sigla da secretaria relacionada: SF

Município relata dificuldade de contato telefônico com a Secretaria da Fazenda para informações sobre o pagamento do ITBI.

Resposta da Secretaria da Fazenda:

Informa a Secretaria da Fazenda que a Prefeitura Municipal de Valinhos vem trabalhando para atualizar o seu parque computacional, que infelizmente vem apresentando instabilidades.

Como a restauração se trata de trabalho técnico com muitas variáveis a serem controladas, não tínhamos previsão exata do retorno à normalidade das operações, motivo pelo qual não apresentamos manifestação anteriormente. Contudo informamos que na data de hoje a Secretaria da Fazenda retomou os atendimentos normais com o equacionamento do problema, podendo o contribuinte retornar ao Paço Municipal para a solução e encaminhamento do seu caso.



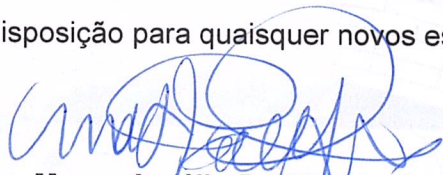
PREFEITURA DE VALINHOS

5-) Sobre a prestação do serviço de atendimento telefônico a gestão municipal vem buscando medidas para melhorar o atendimento da população sendo este o realizado por meio de ligações telefônicas recebidas, como também dos serviços disponibilizados através do site da Prefeitura do Município de Valinhos de maneira online que facilitem e tornem mais céleres o registro de solicitações e a emissão de documentos.


Citamos também que a Lei Complementar nº 173 de 27 de maio de 2020, vedava até 31 de dezembro de 2021 novas contratações.

Informamos também que o arquivo digital foi enviado ao email dtl@valinhos.sp.gov.br

Nesta oportunidade, reiteramos votos de distinta consideração e declarado respeito e colocamo-nos à disposição para quaisquer novos esclarecimentos.



Marco Aurélio Padilha Junior
Controladoria Geral do Município



Claudineia Vendemiatti Serafim
Chefe de Gabinete da Prefeita



PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE VALINHOS
ESTADO DE SÃO PAULO

Ao DTL

Em atenção ao contido no Requerimento nº 299/2022 de autoria da Vereadora Mônica Morandi, temos a informar que historicamente durante os meses de janeiro e fevereiro há grande procura pelos serviços da Secretaria da Fazenda, por se tratar do início do ciclo de cobranças de tributos e taxas de um novo exercício, basicamente IPTU, ISSQN e Taxa de Licença de Empresas.

A Secretaria da Fazenda trabalha em esquema de revezamento de funcionários para fazer o atendimento presencial nos guichês, alternando com os serviços de *back office*, este também incumbido de realizar o atendimento telefônico. Com aumento da demanda sazonal, todos os segmentos ficam sobrecarregados. Muitas demandas coletadas por telefone não se restringem ao simples atendimento, mas necessitam de consultas, acesso a sistemas, geração de arquivos, encaminhamentos de documentos por e-mail, etc, dispendendo um tempo maior para a sua conclusão e, conseqüentemente, congestionando o fluxo de ligações.

Também, no início deste ano, com o avanço da pandemia em sua variante ômicron da COVID-19, muitos funcionários da Secretaria da Fazenda adoeceram, e por consequência desfalcaram as equipes trabalho, agravando os problemas de atendimento presencial e telefônico, em período de pico.

Sobre a questão de registro de reclamações na Ouvidoria, acerca de atendimento telefônico (questão 4), tal abordagem será feita por aquele Órgão.

Quanto a ações com vistas a proporcionar melhoria nos serviços prestados através de contatos telefônicos, informamos que a Secretaria de Tecnologia e Qualidade vem realizando estudos no sentido de dotar o Paço Municipal de tecnologia mais moderna, inteligente e eficiente.

SF, 08/03/2022


ROBERTO BOSSO
Secretário da Fazenda