



PREFEITURA MUNICIPAL DE VOTORANTIM

"CAPITAL DO CIMENTO"
ESTADO DE SÃO PAULO

Of. 368/21 – CV

Votorantim, 02 de agosto de 2021

Senhor Presidente,

Em atenção ao Ofício de nº 279/21, datado de 13 de julho de 2021, através do qual nos encaminha o Requerimento de nº **193/21**, do nobre vereador **Cirineu Barbosa**, aprovado durante a "Ordem do Dia", da 19ª Sessão Ordinária, da 1ª Sessão Legislativa, da 14ª Legislatura, realizada em 13 de julho de 2021, temos a informar o que segue:

- a) Esta Prefeitura Municipal dispõe do SIIC – Serviço Integrado de Informação ao Cidadão e a Ouvidoria, específica na área da Saúde, através dos quais recebemos todas as reclamações de munícipes sobre o mau atendimento por parte dos servidores públicos municipais, que seguem fluxos internos para a devida apuração;
- b) Sim, a Administração tem condições de visualizar quais são os locais de atendimento ao público onde há um maior índice de reclamações dos atendimentos oferecidos;
- c) Os levantamentos são feitos através de reclamações diretas ao SIIC, Ouvidoria da SESA, facebook, ligações telefônicas e whatsapp;
- d) Em decorrência das restrições promovidas pela pandemia, a falta de recursos humanos encontrado quando esta Administração assumiu, a falta de treinamento anteriores, bem como pela extinção do Departamento de Capacitação Permanente e Humanização, ocorrida pela administração anterior, o programa de capacitação ainda não teve início, mas já se encontra em andamento as tratativas para a efetivação;
- e) Prejudicada;
- f) De maneira geral, consta no Plano de Governo desta Administração, como pilares, a valorização do servidor público, através da sua capacitação e atualização, o que ocorrerá neste semestre;
- g) A expectativa é a oferta de serviços com qualidade, humanização e respeito mútuo, pois só é alcançada quando o usuário e o servidor público têm noção de seus direitos e deveres, pois o intuito é de se fazer uma gestão inteligente e eficiente.

Sendo o que tínhamos a informar, despedimo-nos,

Atenciosamente.

FABÍOLA ALVES DA SILVA PEDRICO

PREFEITA MUNICIPAL