



Câmara Municipal de Votorantim

“Capital do Cimento”

ESTADO DE SÃO PAULO

EXCELENTÍSSIMO SENHOR PRESIDENTE DA CÂMARA MUNICIPAL DE VOTORANTIM

REQUERIMENTO Nº 323/10

CONSIDERANDO que esta Vereadora tem sido procurada por munícipes que reclamam de falhas no atendimento nos **Prontos Atendimentos** e, em alguns casos, nas **Unidades Básicas de Saúde**;

CONSIDERANDO que a premissa para a conquista da qualidade de um bom atendimento, é a preparação e adequação de novos procedimentos, gerando, assim, oportunidade para que os funcionários desenvolvam a marca do bom atendimento, exercendo a cidadania, participando ativamente da vida da sociedade, e, sobretudo, a quem está se utilizando dos serviços públicos; e,

CONSIDERANDO ainda, que o compromisso da Administração Pública é a excelência no atendimento ao cidadão, sendo assim, esta Vereadora **sugere a providência de cursos de capacitação para o servidor que trabalha nos setores de atendimento ao público (Recepcionista).**

Diante do exposto, **REQUEIRO** à Mesa, na forma regimental, ouvido o Plenário, se oficie ao **Senhor Prefeito Municipal**, para que nos informe o seguinte:

- a) As Secretarias afins poderiam estudar a possibilidade de desenvolver um programa de formação para recepcionistas, de modo que desenvolvam a capacidade de fazer um atendimento mais humano, fraterno, com um olhar especial para os pacientes e familiares?
- b) Já existem programas de capacitação em serviços do pessoal para atendimento nos setores de serviços públicos?
- c) Há possibilidade de realizar uma campanha de conscientização e mobilização social para alcançar excelência no atendimento?

Plenário "Pedro Augusto Rangel", em 02 de agosto de 2010.

MARILENE NEWMAN OLIVEIRA
Vereadora