

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SÃO JOÃO DEL-REI  
CURSO DE GESTÃO PÚBLICA

Mariana Aparecida Longato Sôusa  
Matrícula 2017200530157

CENTRAL DE ATENDIMENTO 156 - PREFEITURA DE SOROCABA

Votorantim  
2018

MARIANA APARECIDA LONGATO SÔUSA

CENTRAL DE ATENDIMENTO 156 - PREFEITURA DE SOROCABA

Monografia apresentada a Universidade Federal de São João Del-Rei como parte dos requisitos para obtenção do título de Especialista em Gestão Pública.

Orientadora: Profª Dra. Viviane Churques Gervasoni

Votorantim  
2018

MARIANA APARECIDA LONGATO SÔUSA

CENTRAL DE ATENDIMENTO 156 - PREFEITURA DE SOROCABA

Monografia apresentada a Universidade Federal de São João Del-Rei como parte dos requisitos para obtenção do título de Especialista em Gestão Pública.

---

Profª Mestre Kátia Cristina da Silva Izaias  
(UNICAMP)

---

Profª Dra. Viviane Churques Gervasoni (UMESP)  
(Orientadora)

A Deus, por tudo o que tem feito em minha vida.

## **AGRADECIMENTOS**

Primeiramente agradeço a Deus pelo cuidado, amor, e sua infinita bondade. Por Ele ter me dado sabedoria, discernimento, entendimento, forças, pois em muitos momentos pensei em desistir e Ele me ajudou a prosseguir e avançar para o alvo que é a conclusão desse curso.

Agradeço ao meu marido Júnior pela paciência, pela ausência em muitos momentos em família, por me incentivar sempre e acreditar que eu sou capaz.

Agradeço a minha sogra e meu sogro que sempre me incentivaram a continuar e perseverar.

Agradeço a minha chefia Eleide que me ajudou com muitas informações do setor para a elaboração da monografia.

Agradeço a ajuda dos meus colegas de curso, que mesmo de longe incentivávamos uns aos outros através de mensagens por aplicativo do celular. Isso foi de grande valia.

Agradeço a professora Viviane por me orientar e me direcionar para o caminho correto para a elaboração do trabalho.

E tantas outras pessoas que me ajudaram diretamente como a busca de informações e indiretamente com suas orações.

Muito obrigada a todos.

## **RESUMO**

O atendimento no serviço público é uma das tarefas mais importantes para a Administração Pública. Pensando nisso, uma das ações de melhoria da Prefeitura de Sorocaba em 2015 foi à regulamentação da Central de Atendimento 156. O objetivo deste trabalho é descrever quais os sistemas utilizados para o registro das solicitações dos munícipes desde a criação da Central de Atendimento 156 até os dias atuais. Abordar temas voltados para o atendimento ao público, como características de um bom do atendimento, como realizar um bom atendimento, posturas do servidor, diretrizes gerais de atendimento, comportamentos diante das reclamações, dentre outros assuntos. Além disso, o trabalho conta com uma pesquisa de satisfação que avalia a resposta recebida e a execução do serviço pela secretaria responsável e uma avaliação do atendimento prestado através dos canais de atendimento - telefone 156, presencialmente ou pela internet. Através da análise dos resultados da pesquisa, o estudo busca propostas de melhorias para aumentar a eficácia do setor e a eficiência das demais secretarias/setores na resolução dos problemas apresentados pela população.

Palavras Chaves: Atendimento; pesquisa; resultados; eficácia; eficiência.

## **ABSTRACT**

Service in the public service is one of the most important tasks for Public Administration. With this in mind, one of the improvement actions of the City of Sorocaba in 2015 was the regulation of the Call Center 156. The objective of this work is to describe the systems used to register the requests of the citizens from the creation of the Call Center 156 to the current days. To approach topics aimed at the public service, such as characteristics of a good service, how to perform a good service, postures of the server, general guidelines of attendance, behaviors before complaints, among other subjects. In addition, the work has a satisfaction survey that evaluates the response received and the execution of the service by the responsible department and an evaluation of the care provided through the service channels - telephone 156, in person or through the internet. Through the analysis of the results of the research, the study seeks proposals for improvements to increase the efficiency of the sector and the efficiency of the other departments/sectors in solving the problems presented by the population.

Keywords: Attendance; research; results; effectiveness; efficiency.

## **LISTA DE GRÁFICOS**

Gráfico 1 – Porcentagem da Classificação do Atendimento .....	<b>25</b>
Gráfico 2 – Contagem da Classificação do Atendimento.....	<b>26</b>
Gráfico 3 – Porcentagem da Classificação do Canal de Atendimento .....	<b>26</b>
Gráfico 4 – Contagem da Classificação do Canal de Atendimento .....	<b>27</b>

## **LISTA DE TABELAS**

Tabela 1 – Resultado da Classificação do Atendimento .....	<b>25</b>
Tabela 2 – Resultado da Classificação do Canal de Atendimento .....	<b>26</b>

## SUMÁRIO

<b>1 INTRODUÇÃO .....</b>	<b>9</b>
<b>1.1 Título.....</b>	<b>10</b>
<b>1.2 Justificativa .....</b>	<b>10</b>
<b>1.3 Problemas da Pesquisa.....</b>	<b>11</b>
<b>1.4 Hipóteses do Problema da Pesquisa.....</b>	<b>12</b>
<b>1.5 Objetivo Geral .....</b>	<b>12</b>
<b>1.6 Objetivos Específicos.....</b>	<b>12</b>
<b>2 REFERENCIAL TEÓRICO .....</b>	<b>13</b>
<b>2.1 Históricos de Sistemas de Registro de Solicitações.....</b>	<b>13</b>
<b>2.2 Características para um bom atendimento .....</b>	<b>17</b>
<b>2.3 Como realizar um bom atendimento .....</b>	<b>17</b>
<b>2.4 Posturas do servidor.....</b>	<b>18</b>
<b>2.5 Diretrizes Gerais de Atendimento.....</b>	<b>18</b>
<i>2.5.1 Presencial .....</i>	<i>18</i>
<i>2.5.2 Telefônico .....</i>	<i>19</i>
<i>2.5.3 WEB (Internet) .....</i>	<i>20</i>
<b>2.6 Comportamentos diante das reclamações .....</b>	<b>21</b>
<b>3 METODOLOGIA.....</b>	<b>23</b>
<b>3.1 Instrumento de pesquisa .....</b>	<b>23</b>
<b>4 APRESENTAÇÃO .....</b>	<b>25</b>
<b>5 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS DO ESTUDO .....</b>	<b>28</b>
<b>6 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....</b>	<b>30</b>
<b>REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....</b>	<b>32</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>34</b>
<b>ANEXO A – Entrada do Site da Central de Atendimento 156 .....</b>	<b>34</b>
<b>ANEXO B – Solicitações de Serviço (Atendimento à Lei nº 11.570 de 08/08/17) ....</b>	<b>35</b>
<b>ANEXO C – Como responder a Pesquisa de Satisfação .....</b>	<b>36</b>
<b>ANEXO D – Campos da Pesquisa de Satisfação .....</b>	<b>37</b>
<b>ANEXO E – Carta de Serviços.....</b>	<b>39</b>

## 1 INTRODUÇÃO

Sorocaba, cidade considerada pólo industrial do estado de São Paulo e do Brasil. Localizada há aproximadamente 87 km de distância de São Paulo. Conta com a população de aproximadamente 659.871 hab. (de acordo com o último Censo do IBGE em 2010). Fundada em 15 de agosto de 1654. Foi institucionalizada Região Metropolitana em 08 de maio de 2014, através da Lei Complementar Estadual nº 1.241, sancionada pelo governador do estado de São Paulo, Geraldo Alckmin.

Através da lei nº 11.488 de 19 de janeiro de 2017, houve a reorganização da estrutura administrativa da Prefeitura Municipal de Sorocaba para o governo do Prefeito José Antônio Caldini Crespo (2017-2020). Através dessa lei, o Art. 3º, deu a competência à Secretaria do Gabinete Central (SGC) como sua missão: “Além das atribuições genéricas das demais Secretarias, os encargos referentes à representação do Prefeito, a comunicação com as demais estruturas da administração, a programação das atividades administrativas e do expediente do Gabinete do Prefeito”. Dentro de sua estrutura, está a Ouvidoria Geral do Município que tem como parte integrante a Seção Central de Atendimento 156 que será o foco do trabalho.

A Central de Atendimento 156 foi criada em 1987 pela Secretaria de Governo, e era gerenciada pela SEAD - Seção de Serviços Internos, que tinha como objetivo viabilizar um sistema de comunicação ágil e eficiente entre o cidadão e a Prefeitura de Sorocaba, para que suas solicitações, reclamações ou sugestões pertinentes aos serviços públicos fossem analisadas pelas Secretarias responsáveis e atendidas satisfatoriamente. Mas somente em 2015, através do decreto nº 22.039 de 11 de novembro de 2015, que houve a regulamentação do setor.

Conforme declara no decreto acima citado, em seu Art. 1º:

Fica criada a Central de Atendimento ao Cidadão, canal que reúne a recepção de toda e qualquer demanda ou solicitação, informação, sugestão, reclamação, denúncia ou elogios pertinentes aos serviços públicos municipais prestados pela Administração Pública Direta ou Indireta da Prefeitura Municipal de Sorocaba feito via internet, telefone, presencial ou por correspondência (2015).

A principal responsabilidade do setor e de seus funcionários dá-se através do parágrafo 3º:

É de responsabilidade da Central de Atendimento 156, por meio dos vários canais existentes, o primeiro atendimento ao cidadão, o registro de suas demandas, as

respostas e soluções que forem imediatas, o fornecimento de número de protocolo e o encaminhamento às secretarias, empresas públicas ou autarquias competentes conforme fluxo estabelecido (2015).

Atualmente, o registro das demandas é feito presencialmente, por telefone através do número 156 e pela internet, através do site [www.sorocaba.sp.gov.br/atendimento](http://www.sorocaba.sp.gov.br/atendimento).

Este trabalho pretende mostrar a importância do atendimento no serviço público, suas dificuldades quanto ao trabalho prestado e busca de melhorias tanto para os servidores quanto para a população.

## **1.1 Título**

A escolha do título dá-se por fazer parte do meu dia a dia. Ingressei na carreira pública na Prefeitura de Sorocaba em 2008. Desde o início da minha caminhada no serviço público, fiz parte do quadro de funcionários que foram escolhidos para o atendimento ao público. De 2008 até o ano de 2015, trabalhei na Casa do Cidadão Itavuvu (Unidades descentralizadas que prestam diversos serviços públicos) atendendo a população. Participei de vários treinamentos voltados ao atendimento e com isso tive um grande crescimento profissional. Em agosto de 2015, comecei a trabalhar na Central de Atendimento 156.

O trabalho tem o objetivo de descrever quais os sistemas utilizados para o registro das solicitações dos munícipes desde a criação da Central de Atendimento 156 até os dias atuais, abordará temas voltados para o atendimento ao público, como características de um bom do atendimento, como realizar um bom atendimento, posturas do servidor, diretrizes gerais de atendimento, comportamentos diante das reclamações, dentre outros assuntos. Além das pesquisas bibliográficas, o estudo contará com uma pesquisa de satisfação que avaliará a resposta recebida e a execução do serviço pela secretaria responsável e avaliação do atendimento prestado através dos canais de atendimento - telefone 156, presencialmente ou pela internet.

## **1.2 Justificativa**

O atendimento no serviço público é uma das tarefas mais importantes para a Administração Pública. Hoje em dia, com o avanço da tecnologia através da internet, cada vez

mais as pessoas têm consciência de seus direitos. Por isso, a Administração Pública deve adotar medidas que visem à eficiência no atendimento conforme o princípio da Constituição Federal em seu Art. 37º: “A administração pública direta e indireta de qualquer dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios obedecerá aos princípios de legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência”.

Mas o servidor público não é o único responsável pela eficiência no setor público, também a Administração deve oferecer as condições necessárias para que procedimentos sejam cada vez menos burocráticos e mais modernos em sua estrutura e modo de atuar. Com isso, deve profissionalizar seus funcionários, incentivar novos modelos de gestão que priorizem a agilidade e produtividade, com o devido respeito aos demais princípios constitucionais.

Uma gestão de qualidade na prestação de serviços públicos gera benefícios aos munícipes muito além de suas satisfações pessoais, podendo contribuir para a formação de cidadãos mais conscientes e participativos.

Ao longo do trabalho serão mostradas as dificuldades quanto ao trabalho prestado pela Administração Pública e busca de melhorias tanto para os servidores quanto para a população.

### **1.3 Problemas da Pesquisa**

Sempre que se fala em atendimento no serviço público, vem ao pensamento de muitas pessoas, um serviço ineficiente, realizado por servidores sem capacitação, com má qualidade na prestação de serviços, onde a má vontade é grande por parte dos servidores e muitas vezes dos governantes na resolução dos problemas, ou seja, ineficiência total da gestão dos recursos públicos.

Melhorar a prestação dos serviços públicos à população tem sido um desafio para a Administração Pública.

O trabalho busca além das referências bibliográficas verificadas a respeito do assunto, levantar às seguintes problemáticas:

A Central de Atendimento 156 da Prefeitura de Sorocaba possui funcionários com capacitação, percepção para resoluções de problemas?

Os canais de atendimento (telefone 156, presencialmente e internet) desse setor são eficientes?

Através da pesquisa de satisfação voltada para a avaliação dos canais de atendimento da Central de Atendimento 156, a população avalia esses canais como satisfatórios/ ou insatisfatórios?

#### **1.4 Hipóteses do Problema da Pesquisa**

Avaliar a prestação de serviços significa ouvir os munícipes. A partir dessas avaliações, podem-se desenvolver estratégias para melhorar os canais de atendimento e a recepção das demandas.

Nas avaliações dos resultados da pesquisa de satisfação, caso em sua maioria forem ótimas, o processo deve ter continuidade da mesma forma que está sendo desenvolvido.

Caso as avaliações em sua maioria sejam ruins ou péssimas, o processo deverá ser revisto e melhorias deverão ser aplicadas.

#### **1.5 Objetivo Geral**

Identificar através dos resultados da pesquisa de satisfação se o atendimento do serviço público é satisfatório/ou insatisfatório com relação aos canais de atendimento da Central de Atendimento 156.

#### **1.6 Objetivos Específicos**

- Conhecer os fatores determinantes na prestação de serviços;
- Conscientizar caso precise, os funcionários que exercem o atendimento sobre a necessidade da eficiência e qualidade dos serviços prestados aos cidadãos;
- Verificar através dos resultados da pesquisa de satisfação quais são as maiores reclamações sobre os canais de atendimento, para a elaboração de propostas de melhorias na prestação do serviço;
- Avaliar as sugestões de medidas propostas pelos munícipes que possam melhorar o nível de satisfação através desses canais.

## **2 REFERENCIAL TEÓRICO**

### **2.1 Históricos de Sistemas de Registro de Solicitações**

Até o ano de 2004, todo o processo de atendimento, geração e registro de protocolos das solicitações, eram manuais realizados por 05 telefonistas terceirizadas, no andar térreo do Paço Municipal de Sorocaba, no horário das 08h às 17h. Dispondo de um computador utilizado para registrar em aplicativos de Word e Excel, o setor encaminhava pessoalmente as solicitações impressas às Secretarias responsáveis. Estas, por sua vez, distribuíam aos setores competentes e as respostas retornavam após a execução, sem prazo definido, com a assinatura de cada Secretaria ou Seção. Posteriormente, os mesmos requerimentos eram enviados como carta resposta ao município.

Em 2005 iniciou-se o registro de atendimento via telefone e ou presencial através do sistema Plusoft. Em outubro de 2005 o sistema perdeu atualizações e não houve mais interesse em sua continuidade. A partir de então as solicitações encaminhadas às Secretarias competentes voltaram a ser feitas por meio de registro manuais.

Em julho de 2007, iniciou-se a implantação do modulo 156 do sistema SIM – Sistema Integrado Municipal, pouco eficiente para acompanhamento dos protocolos registrados. O sistema SIM desenvolvido por empresa terceirizada restringia a gestão de prazos de respostas e arquivamento de solicitações sem sua execução. Não havia controle de prazo para que as Secretarias executassem as solicitações, provocando lentidão e escassez de respostas.

Alguns problemas relacionados a esse sistema:

- Inexistência de soma da quantidade de protocolos gerados;
- Modelos de relatórios insuficientes à gestão de atendimentos;
- Exportação parcial de dados para geração de gráfico em Excel;
- Alteração das solicitações e acréscimo de itens para informações cadastrais apenas com o suporte de informática;
- Por não haver integração via sistema entre as secretarias, todas as solicitações protocoladas precisavam ser impressas pelo setor para encaminhamento às secretarias responsáveis pela execução do serviço, ocasionando extravio de informações;
- Inclusão manual de endereço do local da ocorrência na solicitação;

- Acesso via internet ao serviço de atendimento 156 por meio do link “Fale Conosco”, não relacionava o nome ao serviço oferecido.

Somado todas essas dificuldades relacionadas, o munícipe tinha a imagem de um setor sem finalidade definida, pois fazia apenas o recebimento das solicitações, e pouquíssimas vezes recebia realmente retorno. Com a incerteza que sua solicitação teria chegado até o setor competente e sido solucionada ou executada. Diminuía cada vez mais a credibilidade da Central de Atendimento 156, conforme pode ser verificada em notícia publicada na edição de 13/02/2011 do Jornal Cruzeiro do Sul, na página 2 do Caderno de Domingo (<http://portal.cruzeirosul.inf.br/acessarmateria.jsf?id=270694>).

Em setembro de 2011, foi implantado o sistema GATE 156, sistema desenvolvido pela Área de Informática da Prefeitura Municipal de Sorocaba. O sistema permitia, entre outros recursos, a gerência de prazos de respostas e finalização das solicitações indicadas pelas próprias Secretarias.

Com formatação visual para as caixas de mensagens de cada Secretaria, o programa monitorava o prazo estipulado para atendimento e retornava o resultado em cores. Desta forma, uma solicitação em vermelho, por exemplo, indicava que foi esgotado o prazo estipulado para a execução do serviço.

Agilidade nas respostas, previsões e cumprimento de prazos, que ao serem repassadas ao munícipe identificam a eficácia e facilidade de acesso aos serviços públicos municipais oferecidos. Reforçando e melhorando a imagem da Central de Atendimento 156, e da preocupação e atenção da Prefeitura para com o cidadão.

Dentre as melhorias no programa para gerir os atendimentos estavam:

- A soma visível na tela da quantidade de protocolos em cada caixa postal;
- Relatórios de 60 dias para abranger todas as intercorrências dos protocolos, mesmo que fora do prazo previamente estipulado;
- Exportação de dados para geração de gráfico em Excel;
- Reedição do resumo do assunto digitado pela atendente, sem necessidade de solicitar ao suporte de informática, realizado pela administradora do programa (Seção de Telecomunicações);
- Botão para inclusão automática de endereço do local da ocorrência na solicitação quando for o mesmo do cadastro do solicitante;
- Integração entre a Central de Atendimento 156 e as Secretarias com envio das solicitações via sistema, sem extravio de informações, assegurando o retorno ao munícipe.

Em agosto de 2015, houve a alteração do sistema da Central de Atendimento 156, foi implantado e está sendo utilizado até os dias atuais, o sistema da Microsoft Dynamics CRM<sup>1</sup>. O sistema CRM possui uma interface simples para atender todas as pessoas.

As principais funcionalidades são a agilidade, desburocratização de serviços e maior transparência.

Através do site da Central de Atendimento 156 [www.sorocaba.sp.gov.br/atendimento](http://www.sorocaba.sp.gov.br/atendimento), existem mais de 300 assuntos cadastrados, que vão desde pedido de tapa buraco, limpeza de terreno com mato alto, iluminação pública, bem como obtenção de informações como números de telefones ou endereços das unidades de serviços públicos, sugestões e elogios aos serviços prestados pela Prefeitura. O sistema funciona 24 horas por dia, todos os dias da semana.

Todo atendimento gera um protocolo para acompanhamento, que pode ser acionado pelo cidadão para obter informações sobre sua solicitação. Essas solicitações são encaminhadas para as secretarias de acordo com cada demanda – que são as responsáveis pelas informações do andamento, execução dos serviços solicitados e respostas aos cidadãos.

Esses quesitos renderam à Prefeitura Municipal de Sorocaba, através da implantação desse sistema, um reconhecimento internacional da Microsoft através do prêmio CityNext, que congratula soluções que repensem o futuro, conforme pode ser verificada em notícia publicada em 27/04/2016 do site G1 (<http://g1.globo.com/sao-paulo/sorocaba-jundiai/especial-publicitario/prefeitura-de-sorocaba/sorocaba-em-noticias/noticia/2016/04/sorocaba-e-destaque-em-publicacao-da-microsoft.html>).

Com a implantação do sistema CRM e a regulamentação da Central de Atendimento 156, houve através do decreto nº 22.490 de 08 de dezembro de 2016 a designação dos representantes das Secretarias e Órgãos da Administração direta e indireta da Prefeitura Municipal de Sorocaba para providências e elaboração das respostas decorrentes das demandas recebidas pela Central de Atendimento, conforme declara o Art. 4º:

Ficam designados como Representantes de Serviços e Informações (RSIs), os ocupantes dos cargos abaixo relacionados, que responderão nas respectivas Secretarias, Fundação, Empresa Pública ou Autarquia, pelas providências decorrentes de demandas feitas por meio da Central de Atendimento ao Cidadão, de que trata o Decreto nº 22.039, de 11 de Novembro de 2015, que abrange o Serviço de Informação ao Cidadão - SIC, de que trata o Decreto nº 21.704, de 11 de Março de 2015:

I - representantes das Secretarias Municipais:

---

<sup>1</sup> CRM Customer Relationship Management que em português quer dizer Gestão do Relacionamento com o Cliente.

Chefes de Divisão.

II - representante da Ouvidoria da Saúde:

O Ouvidor.

III - representante da Corregedoria-Geral do Município:

Um Corregedor.

IV - representando o Gabinete do Poder Executivo e o Fundo Social de Solidariedade:

Chefes de Divisão da Secretaria de Governo e Segurança e Comunitária.

V - representantes do Serviço Autônomo de Água e Esgoto (SAAE):

Chefes de Departamento.

VI - representantes da Empresa de Desenvolvimento Urbano e Social (URBES):

Gerentes.

VII - representantes da Empresa Municipal Parque Tecnológico de Sorocaba (EMPTS):

Diretores.

VIII - representantes da Fundação da Seguridade Social dos Servidores Públicos Municipais de Sorocaba (FUNSERV):

Chefes de Divisão.

Parágrafo único. Para cumprimento do disposto no inciso III, o Corregedor-Geral do Município designará sempre que necessário, um Corregedor por ato de portaria específica (2016).

Com essas mudanças, houve um aumento da resolutividade das solicitações feitas pelos munícipes. Outras funcionalidades importantes do sistema CRM são:

- A emissão de relatórios específicos;
- Exportação de dados para o Excel;
- Criação de gráficos no próprio sistema;
- Criação de gráficos dos 05 assuntos mais solicitados;
- Opção de filtros por bairros, ruas, secretaria responsável, data da criação da solicitação, assuntos, etc;
- Reedição do assunto selecionado pela atendente, sem necessidade de solicitar ao suporte de informática;
- Botão para inclusão automática de endereço do local da ocorrência na solicitação quando for o mesmo do cadastro do solicitante;
- Opção de inserção de anexos em formatos Word, imagens nos formatos (.png,.jpg,.jpeg,.gif) de tamanho até 5 MB;
- Descrição da solicitação em até 2.000 caracteres;
- O munícipe faz o acompanhamento de suas solicitações através do site na opção “minhas solicitações” de forma rápida e simples.

Em conformidade com o princípio da transparência, e em atendimento à Lei nº 11.570 de 08 de agosto de 2017, o portal da Central de Atendimento 156 também disponibiliza uma listagem das demandas recebidas pelo setor, conforme declara o Art 1º a lei acima citada:

Fica o Poder Executivo obrigado a divulgar na rede mundial de computadores, através do site da Prefeitura ou outro meio eletrônico disponível, as solicitações recebidas pela Central de Atendimento da Prefeitura sobre as demandas por execução de serviço público, requeridas pelos cidadãos, assim como as respostas, soluções e recusas motivada informadas pelo Poder Executivo Municipal (2017).

A seguir, algumas informações e conceitos sobre a importância do servidor público no atendimento ao público.

## **2.2 Características para um bom atendimento**

Um bom atendimento faz toda a diferença na imagem da instituição.

Algumas características para um bom atendimento são:

- **Confiança:** Criar uma relação de confiança é essencial para o atendimento. Reconhecer as fraquezas e os erros, agir com ética são fatores determinantes em uma relação servidor-munícipe.

- **Capacidade de resposta:** O servidor público deve prestar serviços sempre com prontidão e boa vontade, e jamais deixar que o munícipe espere desnecessariamente.

- **Autoconfiança:** Através do aperfeiçoamento contínuo, fará com que o servidor se atualize sobre o funcionamento dos setores, transmitindo assim confiança nas informações fornecidas.

- **Foco na solução:** Ainda que não seja possível atender à demanda, o servidor deverá informar os esforços que foram adotados para determinada situação, demonstrando assim empatia ao problema relatado pelo munícipe.

## **2.3 Como realizar um bom atendimento**

A função de atender não deve ser encarada como rotina. Esse pensamento reduz a importância da função e a capacidade criativa do servidor. Todo munícipe deve ter um tratamento diferenciado, pois cada um tem uma necessidade diferente.

Para o atendimento:

- Seja cortês. Utilizar frases como “bom dia”, “boa tarde”, “sente-se, “por favor”, “aguarde um instante, por favor”;

- Demonstrar empatia com as solicitações dos cidadãos;
- A comunicação deverá ser feita de forma clara, evitando utilização de gírias;
- Apresentar uma postura ética, isso fará com que o munícipe tenha uma percepção que o servidor tem respeito pela instituição ao qual ele trabalha.

## **2.4 Posturas do servidor**

Conforme consta na cartilha de excelência no atendimento e boas práticas no serviço público da Prefeitura de Vitória em sua pág. 19:

A postura do servidor público durante o atendimento é muito importante. Um bom atendimento não é verificado somente pelo que o servidor fala, mas também pelo profissionalismo de sua postura, seu comportamento, seu tom de voz e atitude.

É de extrema importância observar alguns cuidados:

- ter a fisionomia serena;
- utilizar trajes adequados ao ambiente profissional;
- dirigir o seu olhar para os olhos do usuário;
- cumprimentar o usuário de forma simpática e cordial;
- estabelecer o diálogo durante o atendimento.

A atenção deve ser integral ao usuário.

Conhecer bem a instituição é fundamental para que se ofereça um bom atendimento. Quando o servidor conhece plenamente o serviço oferecido, fica muito mais fácil apresentá-lo sem utilizar textos decorados.

## **2.5 Diretrizes gerais de atendimento**

### *2.5.1 Presencial*

Como diz o velho ditado, “a primeira impressão é a que fica”. Se você é bem atendido na primeira vez em que vai a algum lugar, a imagem positiva logo é armazenada na sua mente e você sempre terá como referência aquele lugar.

Nenhum munícipe deverá sair da Prefeitura de Sorocaba sem:

- Explicação sobre a solicitação;
- Alguma orientação sobre a retomada ou sobre a continuidade do serviço.

A comunicação ao munícipe deverá:

- Ser clara, precisa e feita com segurança;

- Utilizar linguagem acessível para a população, evitando-se termos técnicos;
- Preferencialmente, tratá-lo pelo nome;
- Evitar expressões que possam denotar negligência ou falta de controle da situação;
- Tom da voz – moderado, principalmente em ambientes fechados;
- Não realizar outras atividades enquanto o estiver atendendo;
- Estar atento à condição física do munícipe. Ajudar em especial aos idosos e às pessoas com deficiência;
- Organização e limpeza – Deve-se evitar deixar pilhas de papel, processos e documentos de forma desorganizada sobre a mesa.

Devem ser evitadas expressões do tipo:

- “Sem previsão”;
- “Ih, quando acontece isso...”;
- “Não depende de nós”;
- “O problema é do Estado”;
- “Não temos informações”;
- “Vou atendê-lo em um minuto (ou um segundo)”.

O comportamento de todos os funcionários sem exceção, deverá se pautar:

- Pela prontidão e disponibilidade total de prestar esclarecimentos quantas vezes forem necessárias;
- Deve ser evitado o comportamento dispersivo e qualquer postura como “não é comigo”.

É importante que o munícipe seja tratado de forma ética e respeitosa, sem diferença de tratamento por sua condição social, física ou cultural. .

### *2.5.2 Telefônico*

- Atenda com profissionalismo;
- Atender antes do terceiro toque;
- Saudação enfática e identificada (- Prefeitura de Sorocaba, Central de Atendimento 156, nome atendente, bom dia/tarde/noite.);
- Tratar o problema do munícipe ou direcionar a ligação para o setor de competência;
- Tom de voz é importante no atendimento telefônico. A voz deve soar calma e agradável;

- Colocar-se à disposição do munícipe;
  - Empatia. Ponha-se no “lugar dele”;
  - Seja paciente, busque ouvir, sem interromper. Concentre sua atenção na solicitação que o munícipe está realizando;
  - Certificar-se de que entendeu tudo;
  - Informar com clareza e objetividade;
  - Utilizar sempre a linguagem formal, buscando uma comunicação de respeito e seriedade de maneira cordial, simples e clara. O uso correto da língua portuguesa, o tom de voz e uma boa dicção asseguram uma boa comunicação telefônica;
  - Ser ágil na solução, no atendimento;
  - Certificar-se de que o munícipe entendeu;
  - Ter cuidado com os ruídos que venham a interferir e atrapalhar a comunicação entre as partes como chiados, sons eletrônicos, etc. Caso algum ponto da conversa não tenha ficado claro, pedir ao munícipe para repetir a fala dele, ou repetir a informação transmitida pelo atendente;
  - Manter a linha desocupada, com o objetivo de manter o canal sempre disponível para o cidadão;
  - Ser amigável agradecendo e reafirmando o acordado quando encerrar a ligação;
  - Perguntar em que mais poderia ajudar;
- Saber ouvir é uma qualidade muito importante no atendimento telefônico. Ter atenção e interesse no assunto abordado pela outra pessoa é fundamental. Não basta escutar, é preciso compreender o que o usuário está expondo.

### 2.5.3 WEB (Internet)

- A resposta deve ser mais breve possível;
- Simplicidade e objetividade são palavras de ordem na Internet, a melhor comunicação é a mais simples;
- Deve-se certificar que os arquivos a serem enviados estão livres de vírus. Evitar mandar arquivos pesados.
- Ser gentil. Evitar gírias expressões grosseiras, erros de língua portuguesa;
- Personalizar a resposta. Cada munícipe é único.

Conforme consta na cartilha de excelência no atendimento e boas práticas no serviço público da Prefeitura de Vitória em sua pág. 22:

A sociedade tolera cada vez menos condutas inadequadas na prestação de serviços. Por isso, o servidor deve buscar conhecimento para seu próprio desenvolvimento, contribuindo de forma responsável em busca de atualização, flexibilidade para mudar hábitos e habilidade para lidar com usuários.

O patrimônio mais importante para as organizações públicas é o relacionamento com o cidadão-usuário e a credibilidade, confiabilidade e transparência junto à sociedade.

A postura ética e profissional é fator primordial na qualidade do atendimento, seja ele presencial, por telefone ou virtual.

Você, servidor público, pode fazer a diferença!

## **2.6 Comportamentos diante das reclamações**

- Ouça com atenção o munícipe. Procurar ouvir os anseios do cidadão, para saber como realizar o registro e encaminhar ao setor responsável para providências/orientações. Não se deve interromper a pessoa enquanto ela está solicitando a informação. Deve-se deixar que ela fale mesmo que esteja enganada, exaltada ou que saibamos o que ela dirá a seguir. Enquanto escutamos, devemos aproveitar para entrar em sintonia com ela, praticando a empatia. Colocar-se no lugar dela para tentar ajudá-la da melhor maneira possível;

- Pratique o atendimento humanizado. Todo mundo tem dias ruins: a pessoa pode estar mal humorada porque brigou com alguém ou ficou parada no trânsito. Tente melhorar a situação adotando um tom de voz calmo e agradável;

- Desculpar-se. Dizer que sente muito pelo ocorrido. A forma de tratamento dado ao munícipe será uma oportunidade para mostrar que a instituição se importa com o seu problema;

- Evitar má interpretação. Toda reclamação deve ser tratada com seriedade.

Conforme consta na cartilha de excelência no atendimento e boas práticas no serviço público da Prefeitura de Vitória em sua pág. 12:

Uma reclamação registrada significa uma oportunidade de melhoria na prestação de serviços à população. A postura defensiva por parte do servidor inibe o munícipe de efetuar o seu registro e acaba por “mascarar” problemas que em algum momento deverão ser enfrentados pelo órgão público.

Bom atendimento é oferecer um pouquinho a mais do que o munícipe espera.  
Atendimento excelente é ter satisfação em dar aos outros mais do que eles esperam.

### 3 METODOLOGIA

O trabalho contará com uma pesquisa de satisfação que está disponibilizada ao munícipe através do site da Central de Atendimento 156.

#### 3.1 Instrumento de pesquisa

É importante para a Administração Pública, neste caso para a Prefeitura Municipal de Sorocaba, conhecer a opinião dos munícipes com relação aos pedidos de solicitação, informação, sugestão, reclamação, denúncia ou elogio pertinente aos serviços públicos municipais prestados pela Administração Pública Direta ou Indireta através da Central de Atendimento 156.

Uma pesquisa de satisfação é disponibilizada ao munícipe pela internet através do Portal da Central de Atendimento 156, através do site [www.sorocaba.sp.gov.br/atendimento](http://www.sorocaba.sp.gov.br/atendimento) (onde o mesmo deverá entrar em seu cadastro digitando seu CPF e senha para ter acesso à pesquisa) a cada protocolo de atendimento encerrado. A pesquisa avalia a resposta recebida e a execução do serviço pela secretaria responsável e avaliação do atendimento prestado através dos canais de atendimento - telefone 156, presencialmente ou pela internet.

As avaliações de satisfação ou desempenho dir-lhe-ão onde estão e quão grandes são as lacunas de serviço. Contudo, você ainda precisará saber: que características são importantes para os usuários para ajudá-los a priorizar as questões a serem resolvidas e, especificamente, quais são as expectativas de seus usuários (ou seja, o que seria necessário para satisfazê-los plenamente) (SCHMIDT e STRICKLAND, 1999, p.114)

A coleta das informações será feita por amostragem das pessoas que utilizaram o Portal da Central de Atendimento 156 onde a pesquisa de satisfação está disponível e participaram dessa pesquisa.

A pesquisa qualitativa conta com os seguintes aspectos a ser avaliados:

- Classificação do atendimento. Voltado para a avaliação da resposta recebida e a execução do serviço.

Com as opções – Ótimo, Bom, Ruim ou Péssimo.

- Sugestão para melhoria na execução do serviço. Esse campo é opcional.

- Classificação do Canal de Atendimento. Voltado para a avaliação dos diversos canais de atendimento da Central de Atendimento 156 (Telefone 156, presencialmente e internet).

Com as opções – Ótimo, Bom, Ruim ou Péssimo.

- Sugestão para melhoria para os canais de atendimento. Esse campo é opcional.

O objetivo da pesquisa conforme já relatado é verificar através dos resultados quais são as maiores reclamações sobre os canais de atendimento, para a elaboração de propostas de melhorias na prestação do serviço e avaliar as sugestões de medidas propostas pelos munícipes que possam melhorar o nível de satisfação através desses canais.

## 4 APRESENTAÇÃO

A seguir os resultados da pesquisa de satisfação.

Tabela 1 – Resultado da Classificação do Atendimento

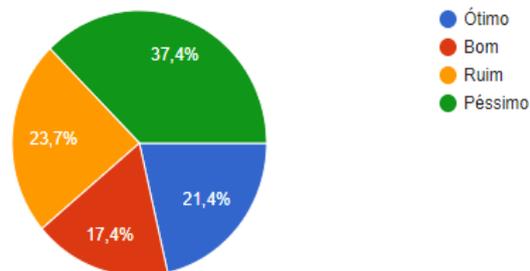
<b>Classificação do Atendimento</b>	<b>Quantidade de Protocolos</b>
<b>Bom</b>	85
<b>Ótimo</b>	100
<b>Péssimo</b>	177
<b>Ruim</b>	114
<b>Total Geral</b>	476

Fonte: Prefeitura de Sorocaba (2018)

Gráfico 1 – Porcentagem da Classificação do Atendimento

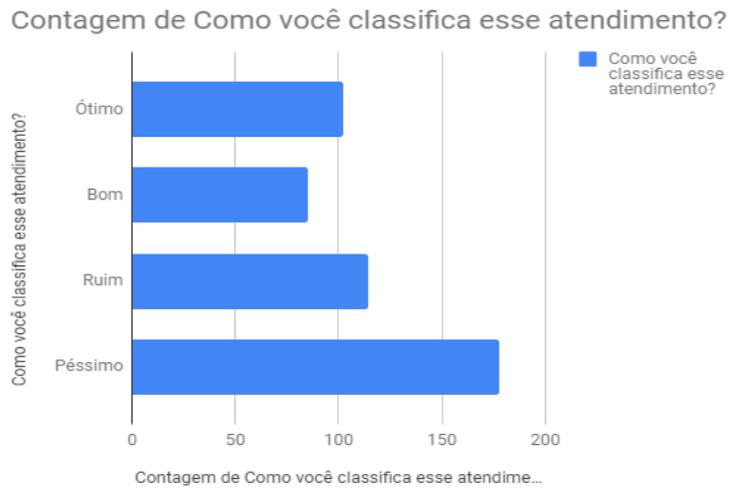
Como você classifica esse atendimento?

476 respostas



Fonte: Prefeitura de Sorocaba (2018)

Gráfico 2 – Contagem da Classificação do Atendimento



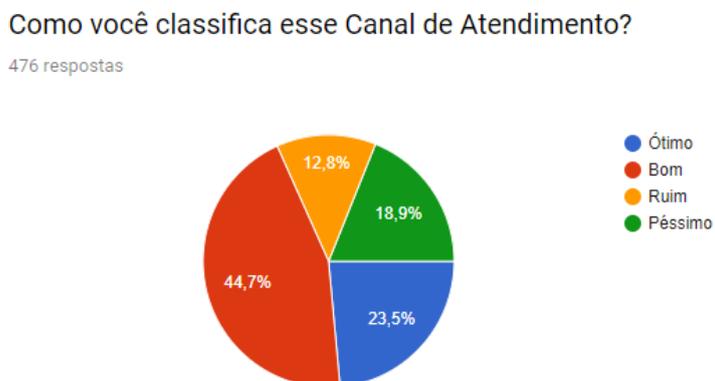
Fonte: Prefeitura de Sorocaba (2018)

Tabela 2 – Resultado da Classificação do Canal de Atendimento

Classificação do Canal de Atendimento	Quantidade de Protocolos
<b>Bom</b>	215
<b>Ótimo</b>	111
<b>Péssimo</b>	89
<b>Ruim</b>	61
<b>Total Geral</b>	476

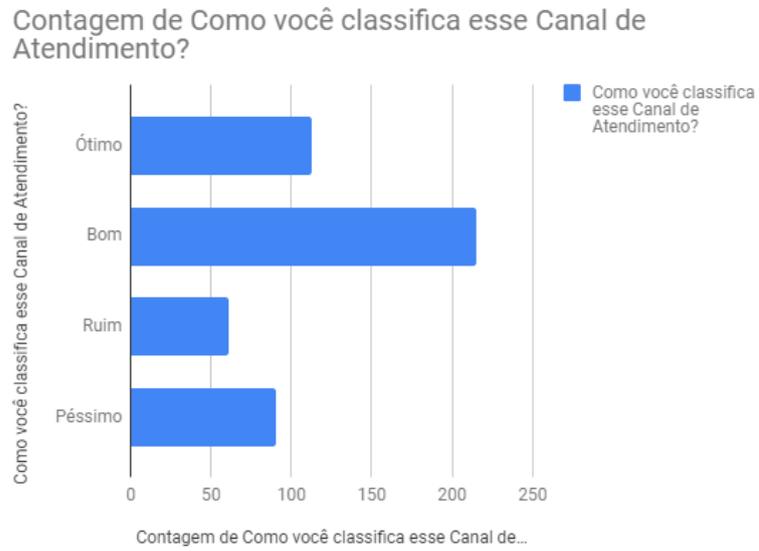
Fonte: Prefeitura de Sorocaba (2018)

Gráfico 3 – Porcentagem da Classificação do Canal de Atendimento



Fonte: Prefeitura de Sorocaba (2018)

Gráfico 4 - Contagem da Classificação do Canal de Atendimento



Fonte: Prefeitura de Sorocaba (2018)

## 5 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS DO ESTUDO

A partir de agora, segue a análise sobre os resultados da pesquisa de satisfação.

O período da coleta de informações foi de sua implantação de 31/10/2017 até o dia 20/06/2018. Neste período, foram registrados 4.124 protocolos feitos pela internet referentes à informações, solicitações, sugestões e reclamações. Desse total de protocolos, participaram da pesquisa de satisfação 476 pessoas.

- Com relação à classificação do atendimento, das 476 pessoas participantes, a sua maioria classificou o atendimento como péssimo 37,4% (177 pessoas) e/ou ruim 23,7% (114 pessoas).

- Com relação às sugestões de melhorias nas execuções dos serviços, foram recebidos 236 protocolos com registros nesse campo.

A maioria das sugestões, são na realidade reclamações, com 219 protocolos. Dentre as reclamações, estão protocolos sobre fiscalização de obras particulares, fiscalização de bares e simulares, fiscalização para limpeza de mato alto de terrenos particulares, falta de iluminação nas vias públicas, falta de containers, etc. Todos os protocolos foram respondidos pelas Secretarias/Setores, porém não foram satisfatórios aos munícipes, pois não houve resolução dos problemas relatados pelos mesmos.

O restante dos 240 protocolos, não receberam sugestões, visto que esse campo era opcional.

Houve 17 protocolos em que os munícipes elogiaram a execução do serviço e/ou a resposta recebida pela Secretaria/Setor.

- Com relação à classificação do Canal de Atendimento, a classificação deu-se a sua maioria em 44,7% bom (215 pessoas) e/ou 23,5% ótimo (111 pessoas).

- Com relação às sugestões de melhoria para os canais de atendimento, foram recebidos 176 protocolos com registros nesse campo.

Assim como as sugestões de melhorias nas execuções dos serviços, nesse caso a maioria das sugestões também são na realidade reclamações, com 164 protocolos. Dentre as reclamações, estão sobre o atendimento telefônico do 156 que segundo os munícipes não funciona, sobre o sistema não ter um canal direto entre munícipe/administração para uma

réplica sobre a demora no atendimento da prestação do serviço, sobre a demora da fiscalização dos setores competentes para a realização da mesma, etc. Todos os protocolos foram respondidos pelas Secretarias/Setores, porém não foram satisfatórios aos munícipes, pois não houve resolução dos problemas relatados pelos mesmos.

O restante dos 300 protocolos, não receberam sugestões, visto que esse campo era opcional.

Houve 12 protocolos em que os munícipes elogiaram os canais de atendimento.

Conforme as informações acima, segundo os resultados da pesquisa de satisfação, a maioria dos munícipes não acreditam que a Central de Atendimento 156 possua funcionários capacitados e que tenham percepção para resoluções de problemas. Embora a Central de Atendimento 156 não seja responsável pelas respostas nos protocolos de atendimentos ou pela execução dos serviços conforme já mencionado no começo desse trabalho sobre quais seriam as responsabilidades do setor, sabemos que o primeiro contato com o munícipe muitas vezes é através da Central de Atendimento 156. Ainda que os munícipes tenham avaliado de forma negativa as respostas recebidas e a execuções dos serviços, os canais de atendimento desse setor são eficientes e foram avaliados como satisfatórios.

O resultado da pesquisa de satisfação deixou claro que os processos tanto na elaboração de respostas (respostas sem prazo, sem definição da providência tomada, resposta "padrão" ou "automática") aos munícipes com relação à resolução dos problemas, quanto em relação à prestação de serviço/execução dos serviços devem ser revistos para que o munícipe não se sinta desacreditado e o trabalho dos funcionários não perca a credibilidade, visando sempre a melhoria na gestão de qualidade na Administração Pública da Prefeitura de Sorocaba.

## 6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

No decorrer da realização desse trabalho, algumas mudanças foram realizadas na Central de Atendimento 156, visando a melhoria contínua na prestação de serviço e no atendimento ao público. Entre as mudanças realizadas estão a alteração do horário do atendimento telefônico 156, que anteriormente dava-se das 07h00 às 19h00, e eram divididos em dois turnos (05 funcionários no período da manhã e 04 funcionários no período da tarde), e a partir de Junho de 2018 o horário foi alterado para 08h00 às 17h00, onde cada telefonista atendente teve alterada a escala de entrada de hora em hora, assim concentrando a maior quantidade de atendentes nos horários de maior procura.

Outra mudança foi a adequação da Prefeitura de Sorocaba com relação à Lei Nacional nº 13.460/2017 através do Decreto nº 23.829 de 22 de Junho de 2018 que instituiu a Carta de Serviços.

Conforme declara o Art. 11:

Os órgãos e as entidades do Poder Executivo Municipal que prestam atendimento aos usuários dos serviços públicos, direta ou indiretamente, deverão elaborar e divulgar Carta de Serviços ao Cidadão, no âmbito de sua esfera de competência. § 1º A Carta de Serviços ao Cidadão tem por objetivo informar aos usuários dos serviços prestados pelo órgão ou pela entidade do Poder Executivo Municipal as formas de acesso a esses serviços e os compromissos e padrões de qualidade do atendimento ao público. § 2º Da Carta de Serviços ao Cidadão, deverão constar informações claras e precisas sobre cada um dos serviços prestados, especialmente as relativas: I - ao serviço oferecido; II - aos requisitos e aos documentos necessários para acessar o serviço; III - às etapas para processamento do serviço; IV - ao prazo para a prestação do serviço; V - à forma de prestação do serviço; VI - à forma de comunicação com o solicitante do serviço; e VII - aos locais e às formas de acessar o serviço.

Para atender ao solicitado no decreto acima citado, a Ouvidoria Geral do Município e a Central de Atendimento 156 contaram com a parceria de todas as Secretarias - Secretaria de Abastecimento, Agricultura e Nutrição, Secretaria de Assuntos Jurídicos e Patrimoniais, Secretaria de Cidadania e Participação Popular, Secretaria de Comunicação e Eventos, Secretaria de Conservação, Serviços Públicos e Obras, Secretaria de Cultura e Turismo, Secretaria de Desenvolvimento Econômico, Trabalho e Renda, Secretaria de Educação, Secretaria de Esportes e Lazer, Secretaria da Fazenda, Secretaria de Gabinete Central, Secretaria de Habitação e Regularização Fundiária, Secretaria de Igualdade e Assistência Social, Secretaria Licitações e Contratos, Secretaria de Meio Ambiente, Parques e Jardins,

Secretaria de Mobilidade e Acessibilidade, Secretaria de Planejamento e Projetos, Secretaria de Recursos Humanos, Secretaria de Relações Institucionais e Metropolitanas, Secretaria de Saneamento, Secretaria da Saúde, Secretaria de Segurança e Defesa Civil, Autarquia (SAAE - Serviço Autônomo de Água e Esgoto de Sorocaba) e Empresa Pública (URBES – Empresa de Desenvolvimento Urbano e Social de Sorocaba) para que as informações fossem disponibilizadas da forma mais detalhada possível para a população. Com essas alterações, a quantidade de assuntos disponibilizados no Portal da Central de Atendimento 156 aumentou de 308 para 568.

A Central de Atendimento 156 sempre está em busca da capacitação de seus funcionários. Em parceria com a Secretaria de Recursos Humanos, sempre que há cursos disponíveis, a chefia imediata do setor incentiva seus funcionários a participarem, para que assim tenham a oportunidade de adquirir novos conhecimentos e prestar um serviço com eficiência para a população.

A Prefeitura de Sorocaba busca a cada dia encontrar novas ferramentas para melhorias na prestação de serviços e no gerenciamento dos recursos públicos, por isso a participação de todos é muito importante.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil de 05 de outubro de 1988.** Brasília, 1988.

CÂMARA MUNICIPAL DE SOROCABA. **Lei nº 11.570 de 08 de agosto de 2017. Dispõe sobre a obrigatoriedade de divulgação da listagem das demandas requeridas pelos cidadãos recebidas pela Central de Atendimento da Prefeitura e dá outras providências.** Sorocaba, 2017.

G1. **Sorocaba é destaque em publicação da Microsoft.** Disponível em: <<http://g1.globo.com/sao-paulo/sorocaba-jundiai/especial-publicitario/prefeitura-de-sorocaba/sorocaba-em-noticias/noticia/2016/04/sorocaba-e-destaque-em-publicacao-da-microsoft.html>>. Acesso em: 27/03/2018.

JORNAL CRUZEIRO DO SUL. **Disque 156: Solução ou problema?** Disponível em: <<http://portal.cruzeirosul.inf.br/acessarmateria.jsf?id=270694>>. Acesso em: 26/03/2018.

LARAICH, Ovídio Alberto Rodriguez. **Qualidade do atendimento na administração pública do Estado de Goiás: Análise comparativa da eficiência da central integrada de atendimento ao cidadão.** Disponível em: <[http://www.imb.go.gov.br/pub/acervosobregoiias/Gest%C3%A3o%20P%C3%BAblica-Qualidade%20do%20atendimento%20na%20adm.%20p%C3%BAblica...An%C3%A1lise%20da%20Efici%C3%Aancia%20da%20Central%20Integrada%20de%20Atendimento%20ao%20Cidad%C3%A3o\(Ov%C3%ADdio%20A.%20R.%20Laraich\)-200207.pdf](http://www.imb.go.gov.br/pub/acervosobregoiias/Gest%C3%A3o%20P%C3%BAblica-Qualidade%20do%20atendimento%20na%20adm.%20p%C3%BAblica...An%C3%A1lise%20da%20Efici%C3%Aancia%20da%20Central%20Integrada%20de%20Atendimento%20ao%20Cidad%C3%A3o(Ov%C3%ADdio%20A.%20R.%20Laraich)-200207.pdf)>. Acesso em: 28/03/2018.

PREFEITURA DE SOROCABA. **Decreto nº 22.039 de 11 de novembro de 2015. Cria e regulamenta a Central de Atendimento ao cidadão e o tratamento às demandas recebidas referentes aos assuntos de responsabilidade da administração direta e indireta da Prefeitura Municipal de Sorocaba, e, altera a redação do parágrafo único do artigo 1º e do § 5º do artigo 7º, do decreto nº 21.704, de 11 de março de 2015, que regulamenta o acesso as informações públicas.** Sorocaba, 2015.

PREFEITURA DE SOROCABA. **Decreto nº 22.490 de 08 de dezembro de 2016. Revoga o decreto nº 21.705, de 11 de março de 2015; revoga o decreto nº 22.040, de 11 de novembro de 2015; revoga o decreto nº 22.370, de 11 de agosto de 2016; nomeia os representantes de serviços e informações (RSIs), da Central de Atendimento ao cidadão, de que trata o decreto nº 22.039, de 11 de novembro de 2015; dispõe sobre a instituição do núcleo de gerenciamento do acesso à informação pública, e seu coordenador, na Secretaria de Governo e Segurança Comunitária, e nomeação de seus membros; e; dispõe sobre a designação da autoridade gestora municipal, nos termos da lei federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 e decreto nº 21.704, de 11 de março de 2015.** Sorocaba, 2016.

PREFEITURA DE SOROCABA. **Decreto nº 23.829 de 22 de Junho de 2018. Dispõe sobre a simplificação do atendimento prestado aos usuários dos serviços públicos, institui a Carta de Serviços ao Usuário e o Sistema de Medição por Indicadores dos Serviços Públicos Municipais.** Sorocaba, 2018.

PREFEITURA DE VITÓRIA. **Excelência no atendimento e boas práticas no serviço público.** Disponível em: [http://www.vitoria.es.gov.br/arquivos/20170703\\_cartilhaexcelenciaeboas.pdf](http://www.vitoria.es.gov.br/arquivos/20170703_cartilhaexcelenciaeboas.pdf). Acesso em 26/03/2018.

## ANEXOS

## ANEXO A – Entrada do site da Central de Atendimento 156

The screenshot shows the website interface for the Central de Atendimento 156. The browser address bar displays [www.sorocaba.sp.gov.br/atendimento/#/Home/Solicitacao](http://www.sorocaba.sp.gov.br/atendimento/#/Home/Solicitacao). The page features a yellow header with the text "Entrar" and a user icon, "Como podemos ajudar?", and the "156 Central de Atendimento" logo. Below the header, there is a "COMECE AQUI" section with three buttons: "Serviços", "Consultas", and "Solicitações". To the right, there is a search bar labeled "Pesquisar Assunto...", a dropdown menu for "Abrir solicitação para:" with the option "Selecione uma opção", and a text area with the message: "Faça sua solicitação de serviço ou informação escolhendo um item no menu ao lado. A Prefeitura está pronta para te ajudar." Below this, the word "SOROCABA" is displayed in large, light gray letters. Further down, there is a message: "Você está acessando o canal de comunicação da Prefeitura com a população. O Atendimento ao Cidadão pela Internet é administrado pela Secretaria de Planejamento e Gestão." The footer contains the Prefeitura de SOROCABA logo and the text "ACESSO À INFORMAÇÃO | CENTRAL DE ATENDIMENTO | LICITAÇÕES | SERVIDORES | TRANSPARÊNCIA".

Fonte: <http://www.sorocaba.sp.gov.br/atendimento/#/Home/Solicitacao>

## ANEXO B - Solicitações de Serviço (em atendimento a Lei nº 11.570 de 08/08/2017)

Entrar 

**156 Central de Atendimento**

COMECE AQUI

- Serviços ▶
- Consultas ▶
- Solicitações ▶

### Solicitações de Serviço (em atendimento a Lei 11570 de 08/08/2017)

Protocolo	Assunto	Status	Criação	Fechamento
CID-008809-2018	Manutenção de Iluminação Pública	Enviada à Secretaria	11/07/2018	---
CID-008808-2018	Poda de Árvores (Áreas Públicas)	Nova	11/07/2018	---
CID-008806-2018	Manutenção de Iluminação Pública	Enviada à Secretaria	11/07/2018	---
CID-008805-2018	Solicitação de Contêiner	Enviada à Secretaria	11/07/2018	---
CID-008803-2018	Manutenção de Iluminação Pública	Enviada à Secretaria	11/07/2018	---
CID-008801-2018	Manutenção de Iluminação Pública	Enviada à Secretaria	11/07/2018	---
CID-008799-2018	Tapa Buracos e Recapeamento	Enviada à Secretaria	11/07/2018	---
CID-008798-2018	Manutenção de Iluminação Pública	Enviada à Secretaria	11/07/2018	---
CID-008797-2018	Tapa Buracos e Recapeamento	Enviada à Secretaria	11/07/2018	---
CID-008796-2018	Manutenção de Iluminação Pública	Enviada à Secretaria	11/07/2018	---

10 registros por página ▾ Exibindo 1 a 10 de 36040 Registro(s) Página 1 de 3604 ▾

Fonte: <http://www.sorocaba.sp.gov.br/atendimento/#/Home/Transparencia>

## ANEXO C - Como responder a Pesquisa de Satisfação

Serviços ▶

Consultas ▶

Solicitações ▶

Tapa Buracos e Recapeamento #CID-008489-2018 Informações Fornecidas Data da criação: 03/07/2018

**Dados gerais**

Protocolo: CID-008489-2018

Assunto: Cidadãos / Ruas e Calçadas / Tapa Buracos e Recapeamento

Descrição: Solicito o serviço de tapa buraco para o endereço acima citado em frente ao número 82. Informo que essa Rua tem um grande movimento de carros e algumas linhas de ônibus da URBES também passam por ali. Peço providências.

Anexos do Solicitante:

**Endereço**

RUA JULIO RIBEIRO, 82 / EM FRENTE - - VILA SANTANA - Sorocaba /SP

**Resolução**

Data: 05/07/2018 10:52

Resolução: Respondida

Descrição: Prezado (a) Munícipe, A Prefeitura de Sorocaba tem mantido equipes que atuam no serviço de recuperação das vias do município em várias regiões da cidade para cumprir e garantir mais segurança e trafegabilidade aos usuários. Informamos que enviaremos um técnico responsável ao local para avaliar sua solicitação. Após a avaliação sua solicitação será inserida a um cronograma de programação, respeitando critérios de prioridades, principalmente de diâmetro, dimensão e localização do objeto da solicitação. Entretanto vale ressaltar que seu contato é muito importante para está SERPO e é de nosso interesse atender a sua solicitação o mais breve possível. Contamos com sua a compreensão e nos colocamos a inteira disposição para quaisquer esclarecimentos. EQUIPE SERPO

Responsável: SERPO

**Pesquisa de satisfação**

Responda aqui a pesquisa de satisfação.

Fonte: [www.sorocaba.sp.gov.br/atendimento](http://www.sorocaba.sp.gov.br/atendimento)

## ANEXO D – Campos da Pesquisa de Satisfação

---

# Pesquisa de Satisfação

\*Obrigatório

### Protocolo \*

Insira o protocolo que você deseja avaliar

CID-008489-2018

### Como você classifica esse atendimento? \*

Prezado cidadão aqui você irá avaliar a resposta recebida e a execução do serviço.



Ótimo



Bom



Ruim



Péssimo

### Sugestão

Prezado cidadão deixe a sua sugestão para que possamos melhorar os nossos serviços.

Sua resposta

**Como você classifica esse Canal de Atendimento? \***

Prezado cidadão aqui você irá avaliar o atendimento da Central de Atendimento 156, nos diversos canais de atendimento (Telefone: 156, Internet e Presencialmente.)



Ótimo



Bom



Ruim



Péssimo

**Sugestão**

Prezado cidadão deixe a sua sugestão para que possamos melhorar os nossos canais de atendimento.

Sua resposta

---

**ENVIAR**

Nunca envie senhas pelo Formulários Google.

Fonte: [www.sorocaba.sp.gov.br/atendimento](http://www.sorocaba.sp.gov.br/atendimento)

## ANEXO E – Carta de Serviços

**Prefeitura de SOROCABA**

GOVERNO DIRETRIZES CARTA DE SERVIÇOS LEGISLAÇÃO NOTÍCIAS

Pesquisar

**Carta de Serviços**

Pesquisa:

**CATEGORIAS**

Cidadãos

- Acamados
- Assistência Social
- Castração de Cães e Gatos
- Educação
- Habitação
- Iluminação Pública**
- Limpeza Pública
- Manutenção de Equipamentos e

Próprios Públicos

- Manutenção e Abastecimento
- PROCON
- Ruas e Calçadas
- Saúde
- Segurança Pública
- Trabalho

Empresas

- Abertura de Empresas

Início / Cidadãos / Iluminação Pública

**IMPLANTAÇÃO DE NOVOS PONTOS DE ILUMINAÇÃO PÚBLICA**

Implantação de novos pontos de iluminação em Vias Públicas, Praças, Avenidas, Parques e Pista de Caminhada.

Mais informações

**MANUTENÇÃO DE ILUMINAÇÃO EM PRAÇAS, AVENIDAS, PARQUES E PISTAS DE CAMINHADA**

Manutenção de Iluminação - Canteiros/Praças e Próprios Públicos (Poste Metálico)

Mais informações

**MANUTENÇÃO DE ILUMINAÇÃO PÚBLICA**

Manutenção de iluminação em Vias Públicas, Praças, Avenidas, Parques, Pista de Caminhada.

Mais informações

Página 1 de 1

Fonte: <http://www.sorocaba.sp.gov.br/carta-servicos/>