

PLANO SEMESTRAL / COMUNICAÇÃO

ATENDIMENTO AO PÚBLICO

- OBJETIVOS
1. Oportunizar através de métodos e técnicas específicas um bom nível de comunicação e atendimento entre o Governo Municipal e a população, ~~usuaris usuaris usuaris~~ usuários diretos
 2. Avaliar os serviços de atendimento ao público, bem como os processos de recepção e encaminhamento.
 3. Capacitar os funcionários que têm função diretamente relacionada ao atendimento ou contato com a população.
 4. Fortalecer a relação do 156, 158 e 195 com ~~as pessoas~~ a cidade, transformando-o em órgão de informações e participação

OPERACIONALIZAÇÃO: 1.

1. ATENDIMENTO AO PÚBLICO (GERAL)

- 1.1. Levantamento de informações e dados referentes à situação dos locais de atendimento ao público : portarias, guichês, entradas de prédios, recepções (de setores, departamentos, gabinetes); telefonistas e guarda municipal;
- 1.2. Levantamento quanto ao tipo de atividades e perfil ~~(existente e desejado)~~ do funcionário (existente e desejado)
- 1.3. ~~Elaboração de projeto de treinamento e capacitação dos funcionários que efetuam o atendimento ao público com previsão de acompanhamento no seu trabalho~~ Elaboração de projeto de treinamento e capacitação dos funcionários que efetuam o atendimento ao público com previsão de acompanhamento no seu trabalho
- 1.4. Elaboração de Projeto de identificação e padronização do pessoal que faz o atendimento ao público

2. ATENDIMENTO PELOS TELEFONES 156, 158

- 2.1. Implementar o projeto de atendimento de 24 horas
- 2.2. ~~Alimentar~~ ^{armazenar} (alimentar o sistema do 156) com informações quem ampliem a sua função . Especificamente; para fornecer:
 - informações gerais (históricas, geográficas, políticas) da cidade
 - ~~Atuação de~~ Atuação em torno de um tema quando os usuários opinariam (pesquisa de opinião) por ex. em relação ao fechamento da Beira Rio.
- 2.3. Fortalecer a ~~uma~~ atuação da CRC, implementando informações sobre as associações comunitárias e perguntando e comunicando ao usuário sobre elas.

2.4. Organização do atendimento através de um balcão/barraca/quiosque na esquina democrática, onde o transeunte possa utilizar os serviços do 156-

IMPLICAÇÕES PARA O FORTALECIMENTO DO 156

1. - Recursos ~~técnicos~~ humanos para o funcionamento de 24 horas
2. Proporcionar prazos mais reduzidos no atendimento das solicitações.
3. Criação de uma equipe inter-secretarias de caráter multidisciplinar que tenha condições atender emergências as solicitações urgentes
4. Sistema de fiscalização rigorosas dos ~~pedidos~~ pedidos quanto ao atendimento e eficiência dos trabalhos
5. Organização das "gerências de atendimento" por órgão sendo que esta função deverá ser exercida por cargo de confiança e com autoridade no órgão

4
COMUNICAÇÃO:

1. O serviço de melhoria do projeto de melhoria de atendimento da população e do usuário direto dos serviços municipais pode ser acompanhado pelas seguintes peças:

1.1. CARTAZ JUNTO aos setores de atendimento dizendo algo como " TRABALHO PARA PORTO ALEGRE"...

1.2. CORRESPONDÊNCIA DIRETA do Prefeito a cada atendente, explicitando a importância e o significado da sua função junto à cidade "como seu representante"

1.3. MALA DIRETA/ CORRESPONDÊNCIA ESPECIAL a todos os secretários e CC's detalhando e fortalecendo a importância do atendimento ao público e, especialmente no que se refere às reclamações originadas pelo 156, 158

1.4. CARTAZES INFORMATIVOS em cada local de atendimento ao público sobre as funções daquele órgão, ou setor, ou secretaria, com nomes e telefones e números de salas, se for o caso.

2. QUANTO AO 156

Êtôcôto

2.1. CAMPANHA DE PROPAGANDA com veiculação em

a) out door

b) anúncios publicitários

cujo tema seriam "OS NOVOS SERVIÇOS DO 156"
(quando de sua implem implementação)