



PREFEITURA DE SÃO JOSÉ DOS CAMPOS
Secretaria de Proteção ao Cidadão

ATA DA REUNIÃO – CONSELHO MUNICIPAL DE SEGURANÇA

DATA: 03 de julho de 2024

Às nove horas do dia três de julho do ano de dois mil e vinte e quatro, na sala de reuniões da nova sede da Secretaria de Proteção ao Cidadão (SEPAC), o Sr. Luiz Félix de Souza Jr – Secretário Adjunto SEPAC cumprimentou os presentes, presidindo e dando início à reunião mensal ordinária do Conselho Municipal de Segurança (CMS); Seguindo a pauta, apresentou a Sra. Fernanda Paiva – Gestora de Operações da Central de Atendimento 156 da Prefeitura, que fará uma breve exposição sobre o trabalho desenvolvido pelo setor; A Sra. Fernanda informou que desde o ano de 2022 a Urbanizadora Municipal (URBAM) assumiu a Central de Atendimento 156 da Prefeitura, sendo responsável também pela Central 153 da Guarda Civil Municipal; O objetivo é que estes canais de comunicação sejam de fácil acesso à população, agilizando a prestação de serviços, como também encaminhando as demandas diretamente aos diversos órgãos da administração municipal; A Prefeitura oferece uma infinidade de serviços à população, entretanto, muitos destes atendimentos exigiam que o cidadão comparecesse presencialmente em alguma repartição municipal para requerer determinado serviço; Ao longo dos anos, a Central 156 vem incorporando estes serviços de modo que o munícipe pode fazer sua solicitação de maneira remota ou virtual, através da Central Telefônica 156, sem a necessidade de comparecimento presencial, agilizando o atendimento e otimizando o tempo dos próprios servidores municipais para a resolução das demandas advindas da população; A Central 156 também é responsável pela gestão do PABX da Prefeitura – telefone 3947-8000, direcionando as chamadas telefônicas diretamente para as repartições municipais envolvidas; A Central 156 funciona de segunda a sábado, das 06h00 às 22h00, e domingos e feriados, das 08h00 às 20h00; A Central 153 da GCM funciona 24 horas, de forma ininterrupta; A Central de Relacionamento realiza envio de mensagens de texto (SMS) para informar a população sobre a disponibilidade de serviços, eventos etc.; A Central de Agendamentos, diferentemente das anteriores, é uma central ativa, ou seja, possui funcionários que entram em contato com o cidadão por telefone, via aplicativo 156 para smartphones ou via chat (whatsapp), para agendamento de consultas da área de saúde, ou mesmo confirmação de consultas, cancelamentos, reagendamentos etc.; A Sra. Fernanda ressaltou que a Central 156 possui mais de 105 postos de atendimentos, todas as ligações são gravadas, todos os direcionamentos às repartições municipais são feitos de forma automática, ou seja, o sistema possui mecanismos de gestão bastante precisos e eficientes, por meio do mapeamento de todos os atendimentos existentes na Prefeitura; Foram expostos os dados estatísticos dos atendimentos realizados pela Central 156 no período de maio de 2023 a maio de 2024, demonstrando que o setor apresenta indicadores de produtividade muito eficazes e eficientes, com registro anual de mais de 1 milhão de ligações recebidas; A Central de Atendimento 156 possui 160 teleatendentes, 13 monitores de atendimento, 06 analistas administrativos, 03 analistas de infraestrutura, 16 analistas de desenvolvimento, 01 coordenador de operação e 01 gestora de operações; O setor tem índice de satisfação da população em torno de 97%, com destaque para o serviço da Central de Agendamentos da Rede Municipal de Saúde, onde são realizados todos os agendamentos de consultas, exames, cancelamentos e reagendamentos, agilizando e otimizando sobremaneira a prestação de assistência médica ao cidadão; A Sra. Mariene Silva, Presidente do Conselho

 1



PREFEITURA DE SÃO JOSÉ DOS CAMPOS
Secretaria de Proteção ao Cidadão

ATA DA REUNIÃO – CONSELHO MUNICIPAL DE SEGURANÇA

DATA: 03 de julho de 2024

Comunitário de Segurança (Conseg) Sul, afirmou que sua genitora recebeu mensagem de confirmação de consulta, mas como não conhecia o serviço via whatsapp, ficou com receio de que pudesse ser um trote ou golpe, sendo respondido pela Sra. Fernanda que esta metodologia da Central de Atendimentos 156 é recente, entendendo ser necessário maior divulgação da Prefeitura sobre este tipo de serviço, evitando assim que a população fique com dúvidas e receio de um golpe ou falsa comunicação de um serviço disponibilizado pelo poder público; A Sra. Fernanda ressaltou que estas inconsistências contribuem para o aperfeiçoamento do serviço e que, desta forma, serão adotadas medidas para melhor orientação à população; O Sr. Luiz Félix sugeriu especialmente aos Presidentes de CONSEG, como formadores de opinião em seus respectivos núcleos comunitários, que alertem e orientem a população que a Central de Atendimento 156 da Prefeitura não exige ou solicita, em hipótese alguma, que o cidadão efetue qualquer pagamento ou contraprestação pecuniária decorrente da oferta dos serviços de agendamento, reagendamento, confirmação ou cancelamento de consultas, de modo que o munícipe saiba identificar se eventual ligação telefônica ou mensagem whatsapp é verdadeira ou trata-se de possível golpe; Persistindo qualquer dúvida, o cidadão pode e deve entrar em contato com a Unidade de Saúde onde normalmente é atendido ou faz algum tratamento clínico, para confirmar o recebimento de informação dessa natureza enviada por telefone ou via whatsapp, ou ainda, buscando esclarecimentos por meio dos canais oficiais de comunicação da Prefeitura; O Sr. José Paulo, Presidente do Conseg Leste I, elogiou a praticidade e eficiência do aplicativo SAÚDE SJC, que facilita sobremaneira o acesso à rede municipal de saúde pública; Encerrada a exposição referente à Central de Atendimento 156, o Secretário Adjunto SEPAC agradeceu Sra. Fernanda pela atenção e gentileza em compartilhar informações daquele importante setor da Prefeitura; Na sequência, o Sr. Luiz Félix informou aos presentes que na nova sede da SEPAC, GCM e DFPM foi instituído um protocolo geral e único para estes três setores, de modo a otimizar recursos humanos e centralizar o recebimento e o envio de documentação impressa; Finalizando, perguntou aos presentes quanto às questões concernentes à área de segurança pública, nada sendo perguntado. Não havendo mais questões a tratar, o Secretário Adjunto SEPAC deu por encerrada a reunião às dez horas e trinta minutos, cuja ata segue devidamente assinada.

Luiz Félix de Souza Jr
Secretário Adjunto SEPAC

Edilon Liberato
Auxiliar Administrativo SEPAC