

ATENDIMENTO AO PÚBLICO

Prestar ao público de Lauro de Freitas um serviço de qualidade, menos burocrático, mais cordial e com conforto tem sido uma preocupação constante na Seplan. O atendimento da secretaria é realizado em três níveis: Central de Atendimento ao Público, Central de Relacionamento Estratégico (vereadores e públicos estratégicos) e Gabinete.

CENTRAL DE ATENDIMENTO

O cuidado em oferecer um atendimento qualificado e eficiente para o requerente, fez com que a Seplan reformulasse, logo no início do ano, sua Central de Atendimento.

O cidadão, que antes era atendido em pé, encostado em um balcão que o separava do atendente, conta hoje com uma estrutura que permite um atendimento mais acolhedor.

A equipe de atendentes, formada por estudantes de arquitetura da Unime, foi treinada de forma a não deixar o cidadão sem resposta, buscando solução para os problemas apresentados, como forma de minimizar o contato do público com a equipe de analistas, contribuindo assim para a redução do prazo de conclusão dos processos.

O clima cordial é percebido logo no primeiro contato, através dos crachás de identificação das atendentes. É apenas um detalhe, mas que faz uma enorme diferença para quem é recebido no órgão. O uniforme utilizado pelas atendentes demonstra organização, além de trazer a identidade da atual gestão municipal.



Figura 5 - Crachá da Central de Atendimento Seplan

Ao lado das medidas que visam a melhoria do atendimento, é preciso criar mecanismos de avaliação da satisfação do cidadão. Para isso, foi desenvolvido formulário de Pesquisa de Satisfação que passou a ser aplicado desde 1º de março e até o fechamento deste relatório registra números favoráveis.

PREFEITURA MUNICIPAL
LAURO DE FREITAS
Cuidando da Gente

Secretaria de Planejamento e Gestão Urbana

PESQUISA DE SATISFAÇÃO

Ajude a Seplan a melhorar a qualidade de seu atendimento avaliando os itens abaixo:

	ÓTIMO	BOM	RUIM
1. Clareza das informações:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Agilidade no atendimento:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Conhecimento técnico da equipe:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Cordialidade dos atendentes:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Estrutura física:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Críticas/Sugestões: _____

Nome completo: _____

Data de nascimento: ____/____/____ (dd/mm/aa)

E-mail: _____

Obrigado, você colaborou para o aprimoramento de nossos serviços!

Figura 6 - Formulário de Pesquisa de Satisfação

CENTRAL DE RELACIONAMENTO

Criada como apoio ao atendimento do público considerado estratégico para transformação e consolidação da imagem institucional da administração, a Central de Relacionamento foi implantada na Seplan em março e está vinculada ao Gabinete da Secretária.

Através do formulário, que é enviado por e-mail, a agente de relacionamento informa o andamento do pleito ao interessado. A Central tem como principal público os vereadores que compõem a Câmara Municipal de Lauro de Freitas.

PREFEITURA MUNICIPAL
LAURO DE FREITAS
Cuidando da Gente

Secretaria de Planejamento e Gestão Urbana

Central de Relacionamento

PROCESSO: xxxxx/2013

Lauro de Freitas, ____ de ____ de 2013

Excelentíssimo Senhor Vereador,

Segue abaixo o retorno do processo encaminhado para a Central de Relacionamento Estratégico da PMLF.

1. REQUERENTE: _____

2. SERVIÇO: _____

3. SITUAÇÃO: _____

Encaminhamento: _____

Nome da Assessora Técnica: _____

Figura 7 - Formulário da Central de Relacionamento

- Se as três secretarias se manifestarem positivamente à realização do evento, Seplanemitea autorização e encaminha cópia à Sesp, caso haja necessidade de algum serviço (sanitário químico, limpeza, etc...).

A Central de Licenciamento de Eventos, além de proporcionar ao cidadão maior conforto e reduzir a burocracia para obtenção da autorização, visa aumentar o índice de regularização dos eventos da cidade.

Para regulamentar a Central de Licenciamento de Eventos foi publicado, em 21/05/2013, o Decreto 3.643/2013 que dispõe sobre os procedimentos para o licenciamento de eventos no âmbito do município.

CONDOMÍNIO LEGAL

Parceria entre a Prefeitura de Lauro de Freitas e os condomínios residenciais através de uma operação conjunta entre a Seplan, Semarh, Sesp e Sefaz, com o objetivo de aumentar o índice de regularização de construções no município e levar os serviços da prefeitura para perto do cidadão, com mais comodidade.

Sendo realizada uma edição por mês, o projeto Condomínio Legal finalizou o ano com 6 edições concluídas e 262 atendimentos realizados.



Figura 9 - Logomarca do projeto.



Figura 10 - 4ª edição do projeto Condomínio Legal, no Condomínio Beira Rio.

Ação	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro
Atendimentos Seplan	19	73	34	25	43	5
Atendimentos Semarh	3	6	0	3	2	3
Atendimentos Sefaz	6	(*)	13	8	15	3
Processos Abertos	2	18	12	0	10	2

Tabela 2 - atendimentos realizados no Condomínio Legal.

(*) No mês de julho não houve registro dos atendimentos realizados pela Sefaz.

Em dezembro não houve o Condomínio Legal, em função do período de festas de fim de ano.

GALPÃO LEGAL

Ação integrada entre a Seplan, Sefaz e Sesp, que tem como objetivo verificar a regularidade dos galpões construídos no município.

Na primeira edição do projeto, realizada no Loteamento Portal Norte, foram notificados 53 galpões para apresentarem na Central de Atendimento da Seplan, entre os dias 16 a 18 de dezembro, em horário diferenciado, os documentos que comprovassem a regularidade da atividade, publicidade e da construção do imóvel.

Compareceram os responsáveis por 19 galpões e após ser feito o levantamento dos documentos apresentados, as secretarias envolvidas no projeto definirão os procedimentos para regularização do imóvel e autuação daqueles que não atenderam à solicitação da Prefeitura.



Figura 11 - Logomarca do Projeto



Figura 12 - Ação fiscal do projeto Galpão Legal

COMUNICAÇÃO COM O REQUERENTE

Com a implantação do Sistema de Gestão Urbana, os requerentes que possuem pendência em seus processos passaram a receber um *email* informando sobre a Nota Técnica. Essa medida propiciou uma redução do número de processos indeferidos por não atendimento à Nota Técnica e do número de atendimentos da Central de Atendimento para consulta de processos.

Além disso, no site da Seplan foi disponibilizado um canal de comunicação onde o requerente pode enviar através de *emails* suas dúvidas, sugestões, elogios e críticas.