

23/11/2016 16:23 - Em um ano de atividade, Tudo Aqui de Porto Velho realiza mais de 230 mil atendimentos



Atendimento humanizado, agilidade, conforto e eficiência. São estes os valores que norteiam a gestão da Central de Atendimento ao Cidadão – Tudo Aqui, em funcionamento desde 27 de novembro de 2015 em moderno prédio no centro de Porto Velho, onde pelo menos 142 serviços públicos são oferecidos aos cidadãos por 20 instituições instaladas em três pavimentos. Neste primeiro aniversário, o Tudo Aqui realizou 232.630 atendimentos.

O Tudo Aqui acolhe pessoas de todas as idades que procuram resolver problemas de forma mais rápida, como a dona de casa Cleudice da Silva Guilherme, 33 anos. Pela primeira vez no Tudo Aqui, na manhã dessa terça-feira (22), ela aguardava no guichê do 2º andar a vez de ser atendida pelo defensor público para reaver a pensão alimentícia do filho

de 12 anos. Às 10h estava prestes a ser atendida, após uma espera que, segundo ela, estava na normalidade.

“A procura pelos serviços cresce”, disse a coordenadora estadual, Adriana Emília Baptista, explicando que já passam de 1.800 atendimentos diários, das 7h30 às 18h. “Muitos não sabem ainda que temos atendimento à tarde, por isso o usuário pode escolher o horário, não há necessidade de vir muito cedo”, destacou o gerente regional, Cléber Souza Filho, que supervisiona de sua sala em um monitor, pelo sistema Siga Net, o trabalho feito por cada um dos atendentes.

O sistema é uma reprodução semelhante ao da Central de Atendimento Oca, de Rio Branco (AC), e nele, na coluna status, é possível acompanhar se o atendente está ocioso (quando efetivamente não há nenhum usuário para atender ou está em pausa para o banheiro ou o lanche), em atendimento ou aguardando, condição em que está finalizando um processo até chamar outro usuário. Este controle não havia quando da época em que a centralização de serviços públicos funcionava como Shopping Cidadão.

Na rotina do dia a dia, Souza Filho acompanha o SigaNet que além do status traz as informações do guichê, do tempo de atendimento, da senha e do nome dos atendentes. Quando visualiza alguma demora anormal no fluxo de atendimento se desloca para um dos pisos a fim de ver o que está ocorrendo.

O Tudo Aqui resulta de investimentos que foram feitos com recursos provenientes de subcrédito social do Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social (BNDES), do estado e do consórcio Santo Antônio Energia. A estrutura física abriga auditório para 40 lugares, praça de alimentação, sala de convivência com poltronas para descanso e banheiros equipados com vestuários que contam com armários, havendo instalações que facilitam a acessibilidade de pessoas portadoras de deficiência e elevadores.

Trabalham no Tudo Aqui 45 pessoas de empresa terceirizada que mediante licitação faz o atendimento de triagem, entrega de senhas e recepção das pessoas. Outros 19 são servidores do estado, a maior parte da Secretaria de Estado de Assistência e do Desenvolvimento Social (Seas), à qual o Tudo Aqui é vinculado.

No período de um ano, o IICC realizou 37.260, enquanto que a Defensoria Pública do Estado (32.950), Banco do Brasil (26.126), Correios (25.333), Procon (17.886), Tribunal Regional Eleitoral (17.799) e o Detran (17.408).

Estão presentes também no Tudo Aqui a Companhia de Águas e Esgotos de Rondônia (Caerd), Eletrobras, Departamento Estadual de Rodagem (DER), Delegacia Interativa, União Rondoniense de Estudantes (Ures), Serviço de Apoio à Pequena e Micro Empresas (Sebrae), Ministério Público Estadual, Secretaria de Estado de Finanças (Sefin), Superintendência de Gestão de Pessoas (Segep), Junta Comercial do Estado (Jucer) e o Sistema Nacional de Emprego (Sine).

Fonte: Redação