

OFICIO JURI-PROCES/SMS 151/2023

Patrocínio, 17 de agosto de 2023

Ofício: Resposta ao Ofício 134/2023- Ouvidoria da Câmara
Autor: Luiz Felipe Nunes Oliveira
Assunto: Reclamação de Ana Cristina Ferreira Santos

Senhor Ouvidor,

Ao cumprimenta-lo, encaminhamos para conhecimento dessa Ouvidoria resposta ao Ofício nº 134/2023- Ouvidoria Câmara, conforme Protocolo 19095/2023 requerido na Prefeitura Municipal de Patrocínio, solicitando informações a respeito das manifestações da cidadã Ana Cristina Ferreira Santos.

A respeito das demandas, informamos que serão feitas reuniões internas, a fim de melhorar as boas práticas de atendimento ao público, de modo que se desenvolva a qualidade do serviço, através do equilíbrio entre as expectativas do cidadão com a percepção do serviço entregue, atendendo a sua real necessidade, garantindo a manutenção, a cortesia, a comunicação clara, a confiabilidade, e a empatia, fator de extrema importância para a relevância no atendimento.

No tocante a demanda do fornecimento de informações por telefone, apontamos que o atendimento presencial é priorizado, uma vez que o fluxo de informações neste setor é dinâmico, justamente para evitar as barreiras de comunicação e entendimento, e para que não incorra alguma má interpretação ou má uso das informações fornecidas, visto que trabalhamos com dados sensíveis. Porém, em caso especiais, através

de acordo prévio, fornecendo o número do protocolo é possível sim ser fornecido essas informações, em situações pontuais.

Enfim, prestar um bom atendimento é um desafio e uma missão dessa Secretaria, e sabemos que vários aspectos influenciam o nível de satisfação do cidadão, aqui, nos comprometemos a continuar na busca por um atendimento de saúde em excelência e humanizado.

No mais, nos colocamos a Vossa Inteira disposição para auxiliar, dentro de nossa esfera de competência, no que for necessário.

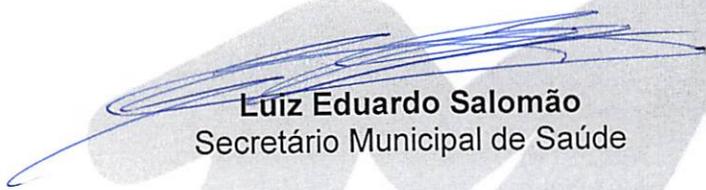
Atenciosamente,



Dhayanne F. de Souza Silva
Coordenadora do TFD



Fabiana de Oliveira Bustamante
Coordenadora de Atenção à Saúde



Luiz Eduardo Salomão
Secretário Municipal de Saúde