

OFÍCIO SEPLAG-SEC Nº 158/2025

Divinópolis, julho de 2025.

Ao Senhor
Matheus da Silva Tavares
Secretário Municipal de Governo
Avenida Paraná, 2.601, sala 508, São José
CEP: 35.501.170 – Divinópolis/MG

ASSUNTO: Resposta Requerimento nº CM 1309/2025 – Vereador Walmir Ribeiro

Prezado Senhor,

Em atenção ao Requerimento nº CM 1309/2025 do Nobre Vereador Walmir Ribeiro, que solicita informações sobre as dificuldades de contato telefônico com alguns setores da Administração Pública Municipal, cumpre-nos esclarecer os seguintes pontos:

01. Quanto ao não atendimento de chamadas telefônicas:

Devido à alta demanda diária de atendimentos e à limitação de recursos humanos em alguns setores, infelizmente não é possível garantir o atendimento de 100% das ligações recebidas. Ainda assim, os servidores têm se empenhado para responder de forma eficiente, priorizando canais digitais e otimizando o uso da tecnologia para manter o diálogo com o cidadão.

A Administração reconhece que, em determinados momentos, cidadãos e até mesmo gabinetes parlamentares enfrentam dificuldades para contato telefônico com alguns setores. Isso se deve, em grande parte, à sobrecarga de demandas presenciais e internas, que competem diretamente com a disponibilidade dos servidores para atendimento telefônico.

É importante destacar que, na maioria dos setores, não há equipes específicas destinadas exclusivamente ao atendimento de ligações telefônicas. Os servidores responsáveis por esse contato também estão encarregados de tarefas administrativas, atendimento presencial ao público, execução de processos internos e cumprimento de prazos legais. Assim, as ligações constantes, muitas vezes repetidas, acabam prejudicando não apenas o andamento das atividades do setor, como também o atendimento de qualidade aos cidadãos que se dirigem pessoalmente às unidades públicas.

02. Quanto ao não atendimento de chamadas telefônicas:

Informamos que os números telefônicos dos setores estão em processo contínuo de revisão. Para garantir o acesso correto, encontra-se disponível para consulta pública a listagem atualizada de contatos institucionais no seguinte link:
 <http://177.69.246.150/portal/paginas/listatel/listatel.php>.

Essa ferramenta é alimentada pela SEPLAG, permitindo maior precisão e agilidade na comunicação.

03. Quanto ao não atendimento de chamadas telefônicas:

Alguns setores da Prefeitura já adotaram, de forma complementar, o atendimento via WhatsApp, buscando ampliar o acesso da população aos serviços. No entanto, a utilização dessa ferramenta ainda está em processo de padronização, para que seja ampliada a todos os setores. Informamos que estamos providenciando uma lista atualizada com os setores que oferecem esse canal, a ser divulgada em breve por meio dos canais oficiais da Prefeitura.

04. Alternativas digitais disponíveis 24h por dia:

Destacamos que os serviços públicos municipais estão amplamente disponíveis no portal de serviços digitais da Prefeitura, acessível pelo endereço: <https://servicos.prefeituradivinopolis.com.br/govdigital/>.

Nesta página, é possível acessar a Carta de Serviços e realizar a solicitação de diversos serviços públicos de forma online, segura e prática, 24 horas por dia, 7 dias por semana, sem a necessidade de deslocamento ou atendimento telefônico.

Reiteramos o compromisso da Administração com a melhoria contínua da comunicação entre o poder público e os cidadãos, utilizando as ferramentas mais adequadas para garantir agilidade, eficiência e transparência.

Certos de termos atendido ao solicitado, colocamo-nos à disposição para quaisquer esclarecimentos complementares.

Respeitosamente,

(assinado digitalmente)

THIAGO NUNES LEMOS

Secretário Municipal de Planejamento, Gestão, Ciência e Tecnologia

Assinantes

Veracidade do documento



Documento assinado digitalmente.
Verifique a veracidade utilizando o QR Code ao lado ou acesse
o site **verificador-assinaturas.plataforma.betha.cloud** e insira o código abaixo:

6EJ**EXX****MG4****9WV**