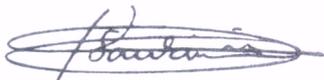


SMRI/DAP,

Em 16.11.2016

À SMS para análise e manifestação.



FÁBIO DE ARAÚJO SANTANA

Diretor de Assuntos Parlamentares



Gabinete da Secretaria Municipal de Saúde

Em 21 de novembro de 2016

Referente: **Indicação nº 20741**
Vereador Paulo Sérgio Martins

À **CIJUN**, para análise e manifestação acerca da indicação enviada pelo Ver. Paulo Sérgio. Após, retorne à **SMS/GS**.


Dr. LUÍS CARLOS CASARIN
Secretário Municipal de Saúde



Gabinete da Secretaria Municipal de Saúde
Em 23 de novembro de 2016

Referente: **Indicação nº20.741**
Vereador Paulo Sérgio Martins

À **SMRI/DAP**, com resposta anexa da Companhia de
Informática de Jundiaí (CIJUN).


Dr. LUÍS CARLOS CASARIN
Secretário Municipal de Saúde



Comunicado Externo N° SEI 0017078/2016

Em 22/11/2016

À

Secretaria Municipal de Saúde - Gabinete da Secretaria de Saúde

A/C.: Sr. Luís Carlos Casarin - Secretário Municipal de Saúde

Ref.: Indicação 20.741 - Vereador Paulo Sérgio Martins

Prezado Senhor,

Trata a indicação acima mencionada, do vereador Paulo Sérgio Martins, solicitando providências para uma maior agilidade e disponibilidade de pessoal para o serviço da Central de Agendamento de Consultas, pois ocorreram reclamações quanto ao atendimento do mesmo, que possui um único número de telefone e só dá sinal de ocupado.

A Cijun, como prestadora de serviço, tem a informar que:

Apesar de ser um único número, o sistema trabalha com 15 posições de atendimento numa infraestrutura de Call Center distribuindo as ligações entre as atendentes, organizadas de forma a cobrir os horários de pico quais sejam:

- 5 atendentes das 07:00 às 10:00
- 10 atendentes das 10:00 às 11:00
- 15 atendentes das 11:00 às 16:00
- 05 atendentes das 16:00 às 17:00

Neste cenário os indicadores para o serviço prestado nos últimos 6 meses apresentam:

- Média de tempo na fila de espera de 10 (dez) segundos, sendo que o contrato do serviço exige o máximo de 2 minutos;
- Média de abandono de chamadas de 3,86%, sendo que o contrato exige o máximo de 7%.

Informamos que a Central realizou nos últimos 6 meses:

- O agendamento de 49.433 consultas;
- Fornecimento de 28.265 pedidos de informações;
- Lembrete de 65.752 agendas de consultas;
- 4.748 remarcações de consultas.

Diante dos indicadores acima, temos a convicção de que as reclamações apontadas são provavelmente de algum problema técnico pontual, e que não corresponde ao dia a dia da operação do serviço prestado.

Aproveitamos o momento para informar que com o objetivo de melhorarmos ainda mais o atendimento, a Cijun desenvolveu um sistema de agendamento eletrônico por onde o munícipe poderá agendar sua consulta a qualquer hora do dia ou da noite, pela internet ou por um aplicativo. O sistema de agendamento pela internet está pronto e entregue para a SMS, assim que essa secretaria autorizar, ele será publicado no Portal de Serviços ao Cidadão no site oficial da Prefeitura de Jundiaí, já o aplicativo deverá ser liberado para testes até a segunda semana de dezembro.

Atenciosamente,



Documento assinado eletronicamente por **Gilberto Marcus Paulielo de Novaes, Diretor Presidente**, em 22/11/2016, às 16:29, conforme art. 1º, § 7º, da Lei Municipal 8.424/2015 e art. 9º, inciso I do Decreto Municipal 26.136/2015.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site <http://portalsei.cijun.sp.gov.br/autentica> informando o código verificador **0017078** e o código CRC **BB29EF24**.

