

QUAL A BRONCA?

bronca@redetribuna.com.br

CAMPO GRANDE

Problema no atendimento

Mudança feita no atendimento do Faça Fácil, de Campo Grande, em Cariacica, aumentou o tempo de espera dos usuários

“**E**stive no Faça Fácil de Campo Grande, em Cariacica, para dar entrada no meu pedido de seguro-desemprego, só que eles mudaram a forma de atendimento e, o novo método está dificultando e aumentando o tempo de espera dos usuários”, denuncia a consultora de vendas Kelly Cristina Silva da Frota, que reside no bairro República, em Vitória.

Ela diz que antes as pessoas pagavam a senha e iam direto para o atendimento. Agora, passam por uma análise prévia, que verifica se toda a documentação está correta e só depois a pessoa pode pegar a senha para dar entrada no pedido. Kelly afirma que, essa

análise de documentos está sendo feita apenas por uma pessoa, o que provoca atrasos. “Muitas pessoas estão desistindo e indo embora sem resolver o seu problema. Isso precisa ser revisto. Por que não ampliam o número de pessoas para avaliar a documentação?”

A PREFEITURA DE CARIACICA esclarece que a administração do Faça Fácil não é de responsabilidade da Prefeitura de Cariacica e, sim, do Governo do Estado. A Secretaria de Estado de Gestão e Recursos Humanos informa que a análise dos documentos apresentados pelos cidadãos é feita antes da distribuição da senha para agilizar o atendimento no Faça Fácil Cariacica.

A medida serve para evitar que o usuário siga até o balcão e não consiga finalizar o serviço desejado.

Em alguns horários, como no almoço, o número de postos de atendimento na triagem pode sofrer redução.

O Faça Fácil tem como premissa promover melhorias contínuas e já



FAÇA FÁCIL: usuários têm de apresentar documentos antes de pegar senha

estão sendo adotadas providências para ampliar o número de trabalhadores neste espaço, garantindo a eficiência do serviço.

O Faça Fácil Cariacica realiza, em média, seis mil atendimentos diários, ofertando mais de 400 diferentes serviços em um só lugar, e possui 99% de aprovação dos usuários que visitam a unidade.

ANTONIO MOREIRA - 07/10/2010

O que diz o leitor



Kelly disse que o problema não foi resolvido porque a seleção continua sendo feita apenas por uma só pessoa