



Nova Friburgo, RJ, 23 de junho de 2023.

OFÍCIO PGM.REE N°. 427/23

Processo Administrativo nº 14524/23 (RI 342/2023)

Ofício nº 049/SEC/2023

De ordem do Excelentíssimo Senhor Prefeito Johnny Maycon Cordeiro Ribeiro, acusamos o recebimento do expediente acima mencionado.

Em virtude das informações requisitadas pela Câmara Municipal de Nova Friburgo através do Requerimento de Informações nº 342/2023, estamos encaminhando cópias do material apresentado pela Secretaria, conforme documento anexo, para as considerações de estilo.

Respeitosamente,


João Paulo Figueiró dos Santos
Procurador-Geral do Município
Matrícula 63.010

Ao Excelentíssimo Senhor
Max Bill Monteiro Ratamero
DD. Presidente da Câmara Municipal de Nova Friburgo - RJ
Em Mão.

Encaminha os autos à Atenção Básica
com vista a se manifestar quanto aos
itens 4, 5 e 6 de fls. 06.

Se mais, retornar-se-á até o
dia 16/06/23.

05/06/23


Roseli Durante Barros
S. de Maria da Saúde
Mat. 032.723



MEMO Nº 470/GAB/SMS/2023

De: Gabinete da Secretaria Municipal de Saúde

Para: Procuradoria Geral do Município/Respostas a Expedientes Externos

A/C Dr. João Paulo Figueiró

Nova Friburgo/RJ, 12 de junho de 2023.

Assunto: Requerimento de Informação nº 342/2023

Douto Procurador-Geral,

Com os cordiais cumprimentos, em atenção ao teor do Requerimento de Informações de lava da Ilma. Casa Legislativa Municipal, de autoria do Exmo. Sr. Vereador Maicon Queiroz, vimos através do presente informar o que segue:

Itens 01-02-03-04 – As respectivas questões deverão ser diligenciadas à Subsecretaria de Tecnologia da Informação;

Item 05 – As Unidades e Dispositivos de Saúde dispõem, atualmente, de linha telefônica fixa advinda das contratações formalizadas pela Subsecretaria de Tecnologia da Informação junto à prestadora do serviço.

Registra-se que as linhas telefônicas pertencentes as Unidades e Dispositivos de Saúde encontram-se atualmente ativas, contudo, apresentam constantemente diversas inconsistências em suas funcionalidades, as quais, sempre que constatadas pelos responsáveis, são sinalizadas à Subsecretaria competente para as devidas reparações.

Ademais a Secretaria Municipal de Saúde entende que a disponibilização dos atendimentos via WhatsApp pode ser uma via alternativa ao usuário do Sistema Único de Saúde quando das inconsistências das linhas telefônicas fixas, contudo, para fins de implantação de tal medida necessário se faz um estudo preliminar dos riscos à Administração, fato que poderá ser melhor analisado pela Subsecretaria de Tecnologia da Informação.

Item 06 – Como informado no item anterior as Unidades e Dispositivos de Saúde dispõem de linhas telefônicas fixas para melhor comunicação junto aos usuários do Sistema Único de Saúde. Desta feita em casos de inconsistências de prejudiquem suas funcionalidades,



cabe ao servidor municipal promover a abertura de ordem de serviço, via ticket, no sistema eletrônico (Portal do Servidor), para fins de reparação das linhas. Este é o protocolo à ser cumprido por todos os servidores.

Não existe qualquer determinação emanada por esta Pasta para que os servidores municipais utilizem seus telefones pessoais para fins de buscar contato junto aos usuários do SUS. É atribuição da Subsecretaria de Tecnologia da Informação buscar a disponibilização e manutenção das linhas telefônicas junto ao prestador do serviço, cabendo, para tanto, ao Servidor de cada Unidade buscar o reparo do equipamento de comunicação, quando necessário.

Item 07 – Existe a possibilidade de aquisição de aparelhos celulares através de processo administrativo licitatório para fins de atender a necessidade das Unidades de Saúde, contudo, cabe a Administração promover o estudo preliminar para apurar os riscos da respectiva aquisição, inclusive, dispor de dotação orçamentária para tanto, fato que poderá ser estudado por cada Unidade de Dispositivo de Saúde, eis que são responsáveis pelo envio de Requisição de compra/contratação de serviços, de acordo com suas necessidades.

Impende registrar que esta Pasta não acusou o recebimento de nenhuma solicitação formal para a aquisição do respectivo objeto até a presente data.

Sem mais para o momento.

Renovo votos de estima e de elevada consideração, estando à disposição para qualquer informação/esclarecimento adicional.

Nicole Ribeiro Lessa Cipriano
Secretaria Municipal de Saúde
Matrícula 106.137



Para: Procuradoria Geral do Município

Ref.: Resposta ao Requerimento de Informação 342/2023 - Processo nº 14.585/2023

Prezados Senhores,

Conforme solicitado, segue abaixo as respostas aos questionamentos feitos:

1. Por qual motivo vários telefones de órgãos municipais não estão funcionando?

R: A ausência de funcionamento da linhas telefônicas não está acontecendo somente nos órgãos municipais, mas também em várias linhas em toda a cidade. A causa desses problemas são técnicos, ou seja, problemas nos equipamentos da empresa Oi. Os problemas técnicos registrados nas linhas telefônicas dos órgãos municipais de Nova Friburgo, e de outros setores da Administração Pública Municipal, já foram devidamente notificados à empresa Oi, que é responsável pelo serviço de telefonia fixa no estado. A Subsecretaria de Tecnologia da Informação e Comunicações da Prefeitura, já abriu várias ordens de serviço com chamados de manutenção e reparo, desde o surgimento dos primeiros relatos, e ainda continua registrando novos chamados. Entretanto, as dificuldades serão solucionadas somente com a assistência dos técnicos da empresa.

2. Qual providência está sendo tomada?

R: Além da ações citadas no item acima - abertura de chamados de manutenção e reparo, solicitamos à Procuradoria Geral do Município que enviasse uma advertência à empresa Oi, conforme processo de número 25297/2023, em função dos problemas técnicos que não estão sendo resolvidos. Além disso, estamos com o processo aberto para telefonia digital, processo este de número 9322/2022.

3. Qual a previsão de retorno à normalidade?

R: Dependemos do atendimento técnico da empresa Oi para solucionar os problemas da ausência de funcionamento de algumas linhas telefônicas dos setores da Administração Pública Municipal.

Os demais questionamentos, perguntas 4, 5 6 e 7, passam pela discricionalidade do gestor da Secretaria de Saúde, portanto deve o presente ser enviado para que a pasta responsável responda adequadamente.

Atenciosamente,

Nova Friburgo, 06 de junho de 2023


Roberto Caviano do Amaral

Subsecretário de Tecnologia da Informação e Comunicações

Matr.: 063.101

Recebido
06.06.
RCB

à Secretaria de Saúde para que
informe se foram disponibilizados
outros meios de contato. Além
ao TI para a mesma finalidade.

Maria Fidelis, 14 de junho de 2023.





MUNICÍPIO DE NOVA FRIBURGO

Prefeitura Municipal de Nova Friburgo

Nova Friburgo - RJ

12/06/2023

Relatório de Comprovante de Envio de Atividades

ORIGEM

Remessa Nº **375.614**
 Participante **RESPOSTAS A EXPEDIENTES EXTERNOS**
 Responsável **DEBORA JANE DIAS BORHER**
 Data e Hora **14/06/2023 09:51:42**

Nova Friburgo, 14 de junho de 2023

DEBORA JANE DIAS BORHER
RESPOSTAS A EXPEDIENTES EXTERNOS

PROTOCOLO

ENCAMINHAMENTO

Protocolo: **Processo Requerimento Nº 014525/2023**

Segue protocolo para as devidas providências, tendo em vista o despacho de fls. nº 10 (verso) do Procurador Geral do Município.
 Atento ao prazo 26/06/23.

Origem: **CAMARA MUNICIPAL DE NOVA FRIBURGO**Contato: **CAMARA MUNICIPAL DE NOVA FRIBURGO**Protocolador: **YURI BORHER MOREIRA DE SOUZA**Assunto: **OFICIO DA CAMARÁ MUNICIPAL DE NOVA FRIBURGO**Detalhamento: **OFICIO DA CAMARÁ MUNICIPAL DE NOVA FRIBURGO**

RECEBIMENTO

Para Providências

Favor tomar as devidas providências conforme solicitado.

____ / ____ / ____

587 - APOIO / SECRETARIA MUNICIPAL DE SAUDE

Gerado por: debora_borher@yahoo.com.br Página 1 de 1

14/06/2023 09:51

DESPACHO

Em atenção ao rogado pela Procuradoria do Município às fls. 11 vº, cumpre esclarecer que até o presente momento não foram disponibilizados outros meios de contato por parte da Secretaria de Saúde.

Isto posto, encaminho os autos à Subsecretaria de TI para manifestação acerca do rogado pela PGM, uma vez que esta repartição é a responsável em disponibilizar meios de comunicações dos setores da Administração Municipal.

Sem mais, para prosseguimento.

Nova Friburgo, 16 de junho 2023

**NICOLE
RIBEIRO
LESSA
CIPRIANO:
07128688790**

Assinado digitalmente por NICOLE
RIBEIRO LESSA CIPRIANO:
07128688790
DN: C=BR, O=ICP-Brasil, OU=AC
SOLUTI Multipla v5,
OU=23466245000104,
OU=Presencial, OU=Certificado PF
A3, CN=NICOLE RIBEIRO LESSA
CIPRIANO:07128688790
Localização: Nova Friburgo
Data: 2023.06.16 14:57:43-03'00'
Foxit PDF Reader Versão: 11.2.1

Nicole Ribeiro Lessa Cipriano
Secretaria de Saúde
Mat. 106.137



Processo Administrativo nº: 14525/2023.

Assunto: Requerimento de informação nº.342/2023, Câmara Municipal de Nova Friburgo.

Objeto: Telefonia fixa, OI S/A substituta da TELEMAR NORTE.

À Procuradoria Geral do Município.

Retorna a esta subsecretaria de TI, o presente P.A sobre o Requerimento de informações nº. 342/2023, realizado pela Câmara Municipal de Nova Friburgo quanto o funcionamento da telefonia dos órgãos públicos.

Conforme sobejamente demonstrado as fl.11, a empresa acumula reclamações e pedidos de reparo, por falhas técnicas na prestação do serviço contratado, que se intensificaram em janeiro deste ano, com diversos chamados de reparo documentados por nossos técnicos no Portal da "Oí". Contudo, conforme se depreende das resposta, os reparos nas linhas são constantes e vem acontecendo em toda rede de nossa cidade e não exclusivamente no parque de rede da Prefeitura Municipal.

Já deixamos ciente - via e-mail - a gerente de operações da Empresa, informando da necessidade de ter as linhas telefônicas funcionando em função de serem de serviços essenciais, e o retorno que tivemos é que solicitarão prioridade para esses reparos. Contudo, sem solução, a empresa fora notificada recentemente em razão das irregularidades acima mencionadas.

Em resposta, esta Subsecretaria de Tecnologia da Informação e Comunicações, fl.11, Informou as providencias tomadas. Todavia, os itens 04/05 e 06, se referem a políticas de trabalho alternativos, que são tecnicamente viáveis, e tratam de ferramentas que podem e devem ser realizadas pelas pastas específicas, como a Secretaria de Saúde, a quem teve o questionamento direcionado no pedido de informação fl. 06 e que assim entende, tanto que registrou a possibilidade de "*aquisição de aparelhos celulares através de processo administrativo licitatorio para fins de atender as necessidade das unidades de Saúde*", fl. 10.

É importante frisar ,que embora tecnicamente possível, esse tipo de tecnologia possui particularidades, pois atualmente, existem 02(duas) formas de implementar um número do Whatsapp Business: a menos segura, é através do espelhamento de um telefone celular com as contas de atendimento, e a mais indicada, que consiste em ativar a conta oficial diretamente com a Meta, empresa proprietária do Whatsapp.

Dentro da primeira opção, por se tratar de um método de instalação não oficial, recomenda-se que, nesse caso, seja feita validando o número business diretamente com a autenticação da Empresa. Sendo essa a forma mais segura e que não apresenta riscos de perder o número, uma vez que a conta fica diretamente ligada à Meta, dispensando a necessidade de chips ou celulares, funcionalidade mais complexa, que a Subsecretaria de TI adicionou ao novo Termo de Telefonia, no qual uma empresa especializada prestará suporte na autenticação do Whatsapp Oficial, bem como na integração deste serviço com a telefonia do município.

Diversas iniciativas digitais tem sido disponibilizadas como estratégias para o enfrentamento das rotinas e necessidades dos municípios, e esta Subsecretaria de TI vem investido seus estudos em soluções de atendimento, não só por telefone, mas via chat on-line e WhatsApp para melhor atender a população, que culminou com os termos do Edital de licitação do Pregão Eletrônico nº 099/2023 - Processo nº. 09.233/2022 - para Contratação de empresa especializada na prestação desses serviços e que já fora publicado e remarcado para 03 de julho deste ano.