



# CÂMARA MUNICIPAL DE SOROCABA

ESTADO DE SÃO PAULO

Av. Eng. Carlos Reinaldo Mendes, nº2.945 - Alto da Boa Vista – CEP 18.013-904

Tel.: (0XX15) 3238-1111.

Site: <http://camarasorocaba.sp.gov.br>

## REQUERIMENTO

### **ASSUNTO: Solicitação de informações sobre as condições de atendimento na Casa do Cidadão do Bairro do Éden.**

CONSIDERANDO que as Casas do Cidadão foram criadas pelo Município com o objetivo de oferecer atendimento descentralizado e facilitar o acesso da população aos serviços públicos municipais, reunindo diversos serviços em um único local para maior comodidade dos munícipes;

CONSIDERANDO que o modelo dessas unidades busca agilidade, eficiência e qualidade no atendimento, aproximando a Prefeitura da população e garantindo que os cidadãos possam resolver demandas administrativas sem a necessidade de deslocamento até o Paço Municipal;

CONSIDERANDO que o município possui diversas unidades das Casas do Cidadão distribuídas pela cidade, inclusive no Bairro do Éden, justamente para atender a grande demanda da região e facilitar o acesso da população aos serviços públicos;

CONSIDERANDO, entretanto, que este Vereador tem recebido diversas reclamações de munícipes acerca das condições atuais de atendimento na unidade do Bairro do Éden;

CONSIDERANDO relatos de falta de funcionários para atendimento ao público, o que ocasiona demora excessiva, filas e dificuldade para a população conseguir atendimento;

CONSIDERANDO que, segundo usuários do serviço, o sistema informatizado utilizado para os atendimentos frequentemente apresenta falhas ou permanece inoperante, impossibilitando a realização de diversos serviços em vários dias;

CONSIDERANDO ainda que munícipes também relatam falta de empatia, má vontade e tratamento inadequado por parte de alguns atendentes, situação que contraria o princípio de qualidade e humanização que deve nortear o serviço público;

CONSIDERANDO que tais situações acabam gerando insatisfação da população e prejudicando diretamente os cidadãos que dependem da unidade para resolver demandas essenciais, isto posto é que:





## CÂMARA MUNICIPAL DE SOROCABA

ESTADO DE SÃO PAULO

Av. Eng. Carlos Reinaldo Mendes, nº2.945 - Alto da Boa Vista – CEP 18.013-904

Tel.: (0XX15) 3238-1111.

Site: <http://camarasorocaba.sp.gov.br>

REQUEIRO À MESA, ouvido o Plenário, que seja oficiado ao Poder Executivo, por meio da Secretaria competente, para que informe:

- 1) Quantos servidores estão atualmente lotados na Casa do Cidadão do Bairro do Éden e qual o número considerado ideal para o funcionamento adequado da unidade?
- 2) Se há defasagem no quadro de funcionários, e em caso positivo, se existe previsão de contratação ou remanejamento de servidores para melhorar o atendimento?
- 3) Quais são os motivos das frequentes falhas no sistema informatizado utilizado na unidade?
- 4) Quais medidas estão sendo adotadas para garantir o pleno funcionamento do sistema, evitando interrupções no atendimento?
- 5) São realizados treinamentos ou orientações aos servidores quanto ao atendimento humanizado e adequado ao público?
- 6) Quais são atualmente os serviços disponibilizados à população nas unidades das Casas do Cidadão do Município de Sorocaba, especialmente na unidade do Bairro do Éden, especificando quais serviços são de responsabilidade direta da Prefeitura e quais são prestados em parceria com outros órgãos ou instituições.
- 7) Se há previsão de medidas administrativas para melhorar a qualidade do atendimento prestado à

S/S., 04 de março de 2026.

João Donizeti Silvestre  
Vereador



## PROTOCOLO DE ASSINATURA(S)

O documento acima foi assinado eletronicamente e pode ser acessado no endereço <https://sorocaba.camarasempapel.com.br/autenticidade> utilizando o identificador 3300320032003000360036003A005000

Assinado eletronicamente por **João Donizeti Silvestre** em 04/03/2026 15:45

Checksum: **18401F5B47E313A1FA296B771FA679AFD72693B91EFBC099EEAB339A4ADDE372**



Autenticar documento em <https://sorocaba.camarasempapel.com.br/autenticidade>  
com o identificador 3300320032003000360036003A005000, Documento assinado digitalmente conforme  
art. 4º, II da Lei 14.063/2020.