



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

Requer informações sobre falhas técnicas, indisponibilidade de internet e demora no atendimento na Casa do Cidadão localizada na Avenida Itavuvu.

CONSIDERANDO que a prestação de serviços públicos deve observar os princípios da eficiência, continuidade e qualidade no atendimento ao munícipe;

CONSIDERANDO que as Casas do Cidadão desempenham papel fundamental na descentralização e facilitação do acesso aos serviços públicos municipais;

CONSIDERANDO que há relatos de munícipes acerca de recorrentes problemas técnicos, especialmente relacionados à indisponibilidade de internet na unidade da Avenida Itavuvu;

CONSIDERANDO que, segundo reclamação formalizada por cidadão, a referida unidade encontra-se há aproximadamente 5 (cinco) dias sem acesso à internet, comprometendo integralmente a execução dos serviços;

CONSIDERANDO que a ausência de conectividade inviabiliza atendimentos essenciais, como emissão de documentos, protocolos administrativos e demais serviços digitais integrados;

CONSIDERANDO que a paralisação parcial ou total dos serviços tem ocasionado aumento expressivo nas filas e no tempo de espera, gerando transtornos e prejuízos à população;

CONSIDERANDO que a demora no atendimento impacta diretamente trabalhadores, idosos e pessoas em situação de vulnerabilidade, que dependem desses serviços para resolução de demandas urgentes;





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>

CONSIDERANDO que a Administração Pública deve atuar de forma preventiva e corretiva para evitar a repetição de falhas estruturais que comprometam o atendimento;

CONSIDERANDO a necessidade de transparência quanto às medidas adotadas para solução de problemas técnicos e melhoria da prestação de serviços;

REQUER-SE:

1. Qual o motivo da interrupção dos serviços de internet na Casa do Cidadão da Avenida Itavuvu, e desde quando a unidade enfrenta tal problema?
2. Quais medidas emergenciais foram adotadas pela Administração para restabelecimento do serviço?
3. Existe contrato vigente com empresa responsável pela prestação de serviços de internet? Em caso positivo, quais são os termos de SLA (Acordo de Nível de Serviço) previstos?
4. Houve falha por parte da empresa prestadora ou trata-se de problema estrutural interno? Favor detalhar.
5. Qual o prazo estimado para normalização completa dos serviços na unidade?
6. Quais providências estão sendo tomadas para mitigar os impactos à população durante o período de indisponibilidade?
7. Há planejamento para implantação de redundância de conexão (link secundário) a fim de evitar novas interrupções?
8. Quantos atendimentos deixaram de ser realizados ou foram prejudicados durante o período sem internet?
9. Há previsão de reforço de equipe ou ampliação de atendimento para reduzir a fila reprimida após a normalização dos serviços?





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>

10. Existem outras unidades da Casa do Cidadão enfrentando problemas semelhantes?

Em caso afirmativo, quais?

Por fim, **REQUEIRO** à Mesa, ouvido o Plenário, que seja oficiado ao Excelentíssimo Senhor Prefeito Municipal de Sorocaba, solicitando as seguintes informações acerca da Casa do Cidadão situada na Avenida Itavuvu. LE (006430)

Sorocaba, 18 de março de 2026

ITALO MOREIRA

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 3300320033003000300032003A005000

Assinado eletronicamente por **Ítalo Gabriel Moreira** em **18/03/2026 13:34**

Checksum: **D58D2982CB93482346439FD48DE1E80092CB1911871ACDACF281E4E41E87C5A2**



Autenticar documento em <https://sorocaba.camarasempapel.com.br/autenticidade>
com o identificador 3300320033003000300032003A005000, Documento assinado digitalmente conforme
art. 4º, II da Lei 14.063/2020.