



CÂMARA MUNICIPAL DE SOROCABA

ESTADO DE SÃO PAULO

DESPACHO

Ao Exmo. Sr. Prefeito Municipal

(PRESIDENTE)

Em _____

REQUERIMENTO N.º

Requerimento de informações sobre a efetividade do atendimento telefônico nos órgãos e setores da Prefeitura Municipal de Sorocaba.

CONSIDERANDO que diversos munícipes têm relatado dificuldades para obter atendimento telefônico em setores da Administração Municipal, enfrentando chamadas sem resposta, longos períodos de espera ou ausência de retorno;

CONSIDERANDO que o atendimento telefônico é um canal essencial de comunicação entre a população e o Poder Público, especialmente para o esclarecimento de dúvidas, agendamento de serviços e formalização de demandas;

CONSIDERANDO o princípio da eficiência previsto no caput do artigo 37 da Constituição Federal, que impõe à Administração Pública o dever de prestar serviços com qualidade e presteza;

REQUEIRO à Mesa, ouvido o Plenário, que seja oficiado ao Excelentíssimo Senhor Prefeito Municipal, visando que responda ao que segue:

- 1) A Prefeitura realiza algum tipo de controle ou auditoria sobre o volume de ligações recebidas por seus setores administrativos e operacionais?
- 2) Solicita-se fornecimento de relatório completo com os seguintes dados, referentes ao último mês de abril:





CÂMARA MUNICIPAL DE SOROCABA

ESTADO DE SÃO PAULO

- a) Número total de ligações recebidas por cada setor;
 - b) Número de ligações efetivamente atendidas;
 - c) Número de ligações não atendidas ou perdidas;
 - d) Tempo médio de espera até o atendimento, quando houver registro.
- 3) Quais setores da Prefeitura possuem atendimento telefônico ativo com servidores dedicados à função? Existe escala definida para esse atendimento?
- 4) Há previsão de implantação ou ampliação de centrais unificadas de atendimento, com sistema de triagem e retorno automático para melhorar a resposta ao cidadão?
- 5) Quais canais alternativos oficiais estão disponíveis para o cidadão em caso de falha no atendimento telefônico (chat online, e-mail, WhatsApp institucional, etc.)?

Por fim, **REQUEIRO** que a resposta do presente requerimento seja feita de forma detalhada (relacionando resposta com o número da pergunta), encaminhada dentro do prazo legal, nos termos do § 1º do art. 34 da Lei Orgânica do Município e dos 2º e 3º do art. 10 do Regimento Interno da Câmara Municipal de Sorocaba, devidamente acompanhada dos documentos oficiais das secretarias e departamentos.

S/S., 18 de junho de 2025


Rafael Domingos Militão
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 3300300039003300330036003A005000

Assinado eletronicamente por **Rafael Domingos Militão** em 23/06/2025 12:03

Checksum: **149338CFEDD9D1F237D9C359EA380B240F21F1A107DFFC7181BF71589EDA4367**



Autenticar documento em <https://sorocaba.camarasempapel.com.br/autenticidade> com o identificador 3300300039003300330036003A005000, Documento assinado digitalmente conforme art. 4º, II da Lei 14.063/2020.