REQUERIMENTO Nº ___/2025

Solicita informações sobre a efetividade dos meios de comunicação dos equipamentos públicos municipais de Sorocaba.

Considerando que a Constituição Federal, em seu art. 37, caput, estabelece os princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência como fundamentos da administração pública;

Considerando que a comunicação institucional entre os Poderes, bem como entre a Administração Pública e o cidadão, é elemento essencial para a fiscalização, a transparência e o bom funcionamento dos serviços públicos;

Considerando que órgãos públicos como CRAS, CREAS, Secretarias, Coordenadorias e demais equipamentos administrativos devem disponibilizar canais de atendimento funcionais e acessíveis, tais como telefones, e-mails institucionais e, eventualmente, canais digitais;

Considerando que há reiteradas reclamações sobre a ineficácia dos meios de contato disponibilizados por diversos equipamentos públicos do Município de Sorocaba, incluindo telefones inoperantes ou permanentemente ocupados, e-mails que retornam com erro ou são inexistentes, e falta de resposta por canais oficiais;

Considerando que a ausência de meios eficazes de comunicação prejudica a atuação fiscalizatória dos vereadores, compromete o diálogo institucional e, sobretudo, enfraquece o atendimento ao público que busca os serviços municipais;

Considerando a necessidade de um plano de ação concreto por parte do Poder Executivo para corrigir tais falhas, garantir o cumprimento do princípio da publicidade e assegurar o direito à informação e ao atendimento eficiente;

Diante do exposto, REQUEIRO à Mesa, ouvido o Plenário, seja oficiado ao Excelentíssimo Senhor Prefeito Municipal, por meio do setor competente, para que nos informe, item a item:

1. Qual a lista atualizada dos equipamentos públicos do município (CRAS, CREAS, Secretarias, Coordenadorias, etc.), com seus respectivos telefones e e-mails institucionais disponíveis para atendimento ao público e ao Poder Legislativo?
2. Existe algum controle ou fiscalização interna sobre o funcionamento contínuo desses meios de comunicação? Com que frequência são testados ou verificados?
3. Há levantamento recente da Prefeitura sobre os canais de comunicação que estão inoperantes ou com funcionamento comprometido? Se sim, favor encaminhar relatório ou dados

Autenticar documento em https://sorocaba.camarasempapel.com.br/autenticidade
com o identificador 3300310030003800320034003A005000, Documento assinado digitalmente conforme
art. 4º, II da Lei 14.063/2020.

atualizados.

4. Quais providências têm sido tomadas para corrigir e prevenir falhas em e-mails e telefones institucionais que não completam ligações ou retornam com erro?
5. Existe uma central unificada de atendimento ao cidadão que possa encaminhar demandas de forma eficaz, caso os contatos diretos com os equipamentos estejam indisponíveis?
6. Qual o procedimento adotado atualmente quando um cidadão ou representante do Legislativo tenta contato e não obtém resposta por nenhum canal disponível?
7. Há intenção de modernizar os canais de atendimento institucional, com integração digital (chat, WhatsApp oficial, formulários online, etc.)?
8. Qual setor da Prefeitura é o responsável técnico e administrativo pela manutenção e funcionamento dos sistemas de comunicação institucional (telefônico e eletrônico)?
9. Existe um plano de ação em curso para aprimorar a comunicação entre os equipamentos públicos e os demais poderes e cidadãos? Quais os prazos e metas?
10. Qual é o tempo médio estimado de resposta dos e-mails institucionais das secretarias e unidades descentralizadas? Existe algum protocolo formal de resposta ou prazo estipulado?
11. A Prefeitura dispõe de um canal específico para recebimento de reclamações sobre falhas nos meios de contato com os equipamentos públicos?
12. Os servidores responsáveis pelo atendimento telefônico e eletrônico recebem capacitação para uso adequado dos canais e resposta padronizada e eficiente?

Por fim, REQUEIRO que a resposta a este requerimento seja feita de forma detalhada, relacionando as respostas com o número de cada pergunta, dentro do prazo legal, nos termos do § 1º do art. 34 da Lei Orgânica do Município e dos §§ 2º e 3º do art. 104 do Regimento Interno da Câmara Municipal de Sorocaba, devidamente acompanhada dos documentos e relatórios oficiais das secretarias ou setores competentes.

S/S., 29 de julho de 2025.

FABIO SIMOA

Vereador

Autenticar documento em https://sorocaba.camarasempapel.com.br/autenticidade
com o identificador 3300310030003800320034003A005000, Documento assinado digitalmente conforme
art. 4º, II da Lei 14.063/2020.

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 330031003000380032003400 3A005000

Assinado eletronicamente por **Fábio Simoa Mendes Do Carmo Leite** em **29/07/2025 15:22**
Checksum: **E47296C62694057358234DB5EFA2687CE75F483B20B5833342C3D39A301BCD25**

Autenticar documento em https://sorocaba.camarasempapel.com.br/autenticidade
com o identificador 330031003000380032003400 3A005000, Documento assinado digitalmente conforme art. 4º, II da Lei 14.063/2020.