



CÂMARA MUNICIPAL DE
SANTO ANDRÉ

REQUERIMENTO DE INFORMAÇÕES

REQUERIMENTO ao Senhor Prefeito Municipal solicitando informações sobre a incapacidade de uso e inoperância dos serviços de agendamento do Portal do Cidadão no site da Prefeitura Municipal.

Conforme inciso XVII do Art. 58 da Lei Orgânica do Município

Senhor Presidente

Diversos munícipes recorrem ao nosso gabinete buscando auxílio para o agendamento de diversos serviços que deveriam estar disponíveis no Portal do Cidadão no site oficial da Prefeitura Municipal de Santo André. Dentre esses serviços estão o recadastramento no CRAS para possibilitar que se continue usufruindo do Bolsa Família, e agendamento para atendimento pelo SATrans, para manter os benefícios de gratuidade do transporte público. Esses e outros serviços de suma importância para a população encontram obstáculo de agendamento na plataforma da Prefeitura.

Há casos em que o cidadão perde o acesso ao e-mail cadastrado pela primeira vez, e a plataforma online então encaminha-o para ser atendido pelo número 0800 019 1944. Porém, ao tentar utilizar o atendimento por telefone, o cidadão é redirecionado a uma espera aparentemente sem fim. Ao comparecer presencialmente na praça de atendimento da PMSA, ou no CRAS, ou no SATrans para tentar solucionar o problema, o cidadão é orientado a agendar pelo site, alternativa essa que já foi tentada e frustrada.

É inadmissível que os beneficiários das políticas públicas passem por tais transtornos para usufruir dos direitos sociais que lhes são assegurados. Tais transtornos se configuram como ineficiência da Administração Pública em garantir à população o gozo dos seus direitos. É dever da Administração prover formas de acesso aos serviços públicos e garantir alternativas intuitivas e simples a todos, independentemente da perda de acesso a correspondência eletrônica ou outro inconveniente.

Desta forma, REQUEIRO ouvido o douto Plenário, na forma regimental, que seja expedido ofício ao Senhor Prefeito Municipal, solicitando-lhe, nos termos do inciso XVII do artigo 58 da Lei Orgânica do Município esclarecimentos sobre a impossibilidade de agendamento dos serviços mencionados no Portal do Cidadão, a incapacidade de atendimento pelo número de telefone fornecido no site e inexistência de alternativas mais simples de atendimento acessíveis a toda população andreense.





CÂMARA MUNICIPAL DE
SANTO ANDRÉ

1) Paulo Henrique Pinto Serra - Prefeito Municipal Prefeitura Municipal de Santo André

Plenário "João Raposo Rezende Filho - Zinho", 11 de março de 2024.

Ver. Wagner Lima
VEREADOR



Autenticar documento em <https://camarasempapel.cmsandre.sp.gov.br/autenticidade>
com o identificador 350031003200330032003A005000. Documento assinado digitalmente conforme
MP n° 2.200-2/2001, que institui a Infra-estrutura de Chaves Públicas Brasileira - ICP-Brasil.