

PCLEG nº 556.05.2024

Santo André, 03 de maio de 2024.

Requerimento do Vereador Wagner Lima

Senhor Presidente,

Em atenção ao ofício abaixo, cumpre-nos relatar a Vossa Excelência o que segue:

Ofício nº 1156/2024 – G.P. – Proc. 1159/2024, protocolado sob o nº 5492/2024, onde solicita informações sobre a incapacidade de uso e inoperância dos serviços de agendamento do Portal do Cidadão no site da Prefeitura Municipal, esclarecemos:

- De acordo com a Secretaria de Inovação e Administração - SIA, há contínuos esforços para resolução dos problemas enfrentados no site e sistema de atendimento 0800.

Em relação ao site, a SIA está ciente das dificuldades de resgate de senha e acesso ao *email* cadastrado pela primeira vez, e está empenhada na revisão da plataforma, com foco na segurança das informações, na correção de eventuais falhas de funcionamento e na melhoria da experiência do usuário. A equipe técnica está trabalhando para solucionar o problema, visando garantir que o site seja uma ferramenta eficaz e acessível para todos os cidadãos.

Quanto ao sistema de atendimento 0800, a secretaria reconhece a importância desse canal de comunicação para facilitar o acesso da população aos serviços oferecidos por nosso órgão; contudo, a SIA lamenta os transtornos causados pelas dificuldades técnicas enfrentadas, e está adotando medidas imediatas para restabelecer plenamente o seu funcionamento. A equipe de suporte técnico está trabalhando para identificar e resolver qualquer problema que esteja afetando a eficiência do sistema, assegurando assim um atendimento de qualidade e eficácia aos munícipes.

Por fim, a SIA ressalta o compromisso com a transparência, a eficácia e a qualidade dos serviços prestados à comunidade, tendo em vista o volume de atendimentos realizados no primeiro trimestre de 2024 indicar não ter havido prejuízo no atendimento em comparação aos anos anteriores.

Com apreço, subscrevemo-nos.

Atenciosamente,

PAULO SERRA
Prefeito

Excelentíssimo Senhor
CARLOS ROBERTO FERREIRA
Presidente da
CÂMARA MUNICIPAL DE SANTO ANDRÉ

MFJMP