

Indicação nº 712/2026

Senhor Presidente,
Senhores Vereadores,

O Vereador que abaixo subscreve, na forma regimental, submete à apreciação da Câmara Municipal de Colombo a seguinte proposição:

Destinatário: Secretaria Municipal de Obras e Viação

Assunto

Solicitação da implantação de canal de atendimento via aplicativo WhatsApp para recebimento de solicitações de serviços, com geração de protocolo e envio de fotos pelos munícipes.

Justificativa

A presente indicação visa à implantação de um canal oficial de atendimento por meio do aplicativo WhatsApp, destinado ao recebimento de solicitações de serviços da pasta, permitindo ao cidadão encaminhar informações como endereço, descrição da demanda, fotografias do local e demais dados necessários, com a consequente geração de protocolo para acompanhamento da solicitação.

A presente indicação tem por objetivo promover a modernização dos canais de atendimento disponibilizados à população, tornando o acesso aos serviços da Secretaria Municipal de Obras e Viação mais ágil, eficiente e acessível.

Atualmente, solicitações relacionadas à Secretaria de Obras e Viação, como coleta de entulhos, manutenção de vias, drenagem, patrolamento e outros serviços, dependem da abertura de protocolo presencial nas Subprefeituras ou de contato por telefone fixo, modalidades que, muitas vezes, dificultam o acesso do cidadão e limitam a agilidade no registro das demandas.

Por outro lado, a Secretaria Municipal de Meio Ambiente já adota metodologia semelhante para solicitações de coleta de galhos, madeiras e resíduos vegetais, por meio de atendimento via WhatsApp, permitindo ao munícipe informar o endereço, encaminhar fotografias do material e receber número de protocolo, demonstrando que a utilização dessa ferramenta é viável e eficiente.

A adoção de sistema semelhante pela Secretaria de Obras e Viação

proporcionará diversos benefícios, entre eles:

- maior facilidade de acesso da população aos serviços públicos;
- redução do tempo de atendimento e registro das solicitações;
- envio de fotografias, possibilitando avaliação prévia da demanda pelas equipes técnicas;
- geração de protocolo para acompanhamento e maior transparência;
- melhor organização e triagem das solicitações;
- otimização do planejamento das equipes de campo;
- redução do volume de atendimentos telefônicos e presenciais nas Subprefeituras;
- fortalecimento da eficiência administrativa e da prestação dos serviços públicos.

Dessa forma, considerando os avanços tecnológicos disponíveis e os resultados positivos observados em outros órgãos da própria Administração Municipal, entende-se que a implantação dessa ferramenta representa importante medida de inovação, transparência e melhoria da comunicação entre o Poder Público e a população.

Atenciosamente,

Colombo, 11 de agosto de 2026.

Ney Marcelino
Vereador