



**PREFEITURA MUNICIPAL DE BOTUCATU**  
**ESTADO DE SÃO PAULO**

**À Câmara Municipal de Botucatu**  
**A/C Vereadores Cula e Zé Fernandes**

Em resposta ao requerimento 336 de 24/04/17:

Temos na prefeitura a Ouvidoria Municipal que funciona com instrumento oficial de denúncias/reclamações/sugestões/elogios e o Balcão da Cidadania que funciona como acolhedor de solicitações de serviços. Ambas as áreas possuem vários canais de entrada onde todos os "chamados" são protocolados e por onde o cidadão pode acompanhar o andamento de suas demandas on-line na internet e pelos smartphones (sistema IDoc). Os munícipes podem se manifestar tanto no site como no facebook da prefeitura inclusive anexando fotos e documentos. São recebidas também demandas pessoalmente, por carta, por telefone e por e-mail que são inseridas no sistema da Ouvidoria/Balcão da Cidadania.

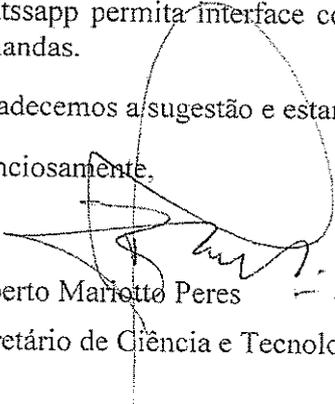
Estes chamados são direcionados às secretarias e as denúncias de servidores (para os casos mais graves) são avaliadas pelo Controle Interno do município.

O whatsapp, apesar de ser uma ferramenta bastante utilizada hoje em dia, ainda não permite interface com os sistemas existentes no mercado. Caso passemos a receber e responder as demandas via whatsapp, perderíamos o protocolo, estatísticas, e a gestão das demandas pendentes ficaria mais complexa e trabalhosa, pois a cada contato teríamos que retornar ao munícipe solicitando suas informações (atualmente o próprio munícipe cria seu cadastro no sistema e a partir desse primeiro acesso passa a receber automaticamente as notificações - sendo inclusive avisado por e-mail sobre qualquer movimentação na demanda gerada o que agiliza muito o processo para ambas as partes).

Desta forma, neste momento, o melhor seria mantermos os canais de entrada atuais até que o whatsapp permita interface com os softwares de mercado para geração e controle automático de demandas.

Agradecemos a sugestão e estaremos sempre às ordens.

Atenciosamente,

  
Gilberto Mariotto Peres  
Secretário de Ciência e Tecnologia

Btu, 28/04/2017