



CÂMARA MUNICIPAL DE
MOGI DAS CRUZES

ESTADO DE SÃO PAULO

INDICAÇÃO Nº 35 /2025

Egrégio Plenário,

APPROVADO
Sela das Sec. Mob. 07/04/2025

A digitalização dos serviços de atendimento ao cidadão é uma realidade em diversas cidades ao redor do mundo. No Brasil, destaca-se como referência a capital Recife (PE), que desde 2021 possui 100% de sua ouvidoria digital. Recife possui um programa de atendimento de forma personalizada, rápida e sem burocracia, sempre em conformidade com a LGPD (Lei Geral de Proteção de Dados). Além disso, a cidade lidera mundialmente a comunicação com cidadãos via WhatsApp, superando capitais como Buenos Aires, na Argentina. O programa funciona por meio do canal oficial de WhatsApp da Prefeitura de Recife e do aplicativo Conecta Recife, onde os cidadãos têm acesso a mais de 650 serviços de todas as secretarias. O programa tem sido utilizado como exemplo por outras cidades, como Belo Horizonte (MG) e Rio de Janeiro (RJ).

Considerando que, a Prefeitura Municipal de Mogi das Cruzes, por meio da Ouvidoria Pública e do aplicativo "Colab", criado em março de 2023, já facilita o acesso da população a serviços e atendimentos, incluindo mais de 40 tipos de reclamações, sugestões e demandas;

Considerando que, apesar de cada secretaria possuir um número de WhatsApp para contato, nem todos oferecem atendimento via inteligência artificial, nem são verificados ou autorizados pela Meta, o que poderia ser otimizado pela unificação dos canais de atendimento, como o telefone da Ouvidoria e o aplicativo "Colab";

Considerando que, a unificação desses canais via WhatsApp poderia tornar os serviços mais ágeis, digitais e garantir um acesso mais amplo às informações e atendimentos para a população de Mogi das Cruzes;



CÂMARA MUNICIPAL DE
MOGI DAS CRUZES

ESTADO DE SÃO PAULO

Considerando que, segundo dados de 2023, a cidade de Recife (PE), já citada anteriormente como exemplo, registrou mais de 1,8 milhão de usuários cadastrados em seu aplicativo e canal de WhatsApp após a digitalização dos serviços, o que representa 19,87% da população total da cidade;

Considerando que, segundo dados de 2023, a cidade de Recife (PE) também alcançou um aumento na taxa de imunização infantil, passando de 66% em 2022 para 86% em 2024, após o início de avisos personalizados sobre vacinação infantil via WhatsApp. Esse acompanhamento utilizou bases de dados integradas, como o PEC E-SUS e o B-Cadastro. No caso de Mogi das Cruzes, seria possível adotar uma estratégia similar, utilizando os dados do SIS;

INDICO, na forma regimental, ouvido o Colendo Plenário, que seja oficiado à Excelentíssima Senhora Prefeita Maria Luisa Piccolomini Bertaiolli, solicitando-lhe providências junto à Secretaria de Governo e Transparência para que sejam realizados estudos visando à criação de um canal oficial via WhatsApp para a Prefeitura Municipal de Mogi das Cruzes. Tal canal deverá contar com tecnologia de atendimento baseada em inteligência artificial, com o objetivo de unificar os atendimentos da Ouvidoria, das secretarias municipais e do aplicativo já existente, o “Colab”.

Plenário “Vereador Dr. Luiz Beraldo de Miranda”, 15 de fevereiro de 2025.

MILTON LINS DA SILVA – Bi Gêmeos

VEREADOR (PSD)