



PL 202/2025

PARECER DA COMISSÃO DE ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA SOBRE O PROJETO DE LEI Nº 202/2025

Trata-se de Projeto de Lei 202/2025, de iniciativa da Nobre Vereadora Rute Costa e do Nobre Vereador Silvinho Leite, que “dispõe ao Poder Público a criação de um canal de comunicação exclusivo para atendimento aos munícipes cadastrados no Serviço ATENDE+, contendo as ferramentas SMS e WhatsApp, e dá outras providências”.

Conforme a justificativa de motivos que acompanha o projeto, a procura pelo ATENDE+ cresceu sensivelmente, dada a relevância do serviço para pessoas com mobilidade reduzida; entretanto, muitos usuários enfrentam dificuldades no atendimento via 156 (tempo de espera, labirinto de opções, necessidade de refazer ligações). Por isso, propõe-se canal exclusivo com SMS e WhatsApp para avisos e interações: envio de informações sobre viagens e a renovação mensal do pedido, prevenção de perda de agendamentos, possibilidade de alterar ou cancelar viagens liberando a vaga, bem como encaminhar a documentação solicitada — tudo para dar celeridade e segurança ao fluxo de atendimento.

A Comissão de Constituição, Justiça e Legislação Participativa manifestou-se pela legalidade.

Nos termos do projeto e já considerando o posicionamento exarado pela CCJLP, propõe-se que o Poder Executivo institua um canal de comunicação dedicado aos usuários do ATENDE+, a ser operacionalizado por meio de SMS e WhatsApp, de maneira a privilegiar meios acessíveis e já incorporados ao cotidiano da população atendida.

Ainda segundo a proposição, o canal deverá cumprir objetivos específicos: facilitar e agilizar o contato com usuários do serviço especial; permitir agendar, alterar e cancelar viagens; confirmar deslocamentos; dar ciência da programação de viagens; possibilitar o envio de documentos; prestar informações atualizadas sobre o serviço; e sanar dúvidas dos munícipes. Tais finalidades visam racionalizar o atendimento, reduzir falhas de comunicação e otimizar o uso das vagas ofertadas pelo programa.

Ante o exposto, naquilo que cabe análise a esta Comissão de Administração Pública e não deixando de considerar um estudo mais detido pela Comissão de Saúde,



PL 202/2025

Promoção Social, Trabalho e Mulher - cujas competências guardam mais proximidade com o tema em tela, **favorável** é o parecer.