



CÂMARA MUNICIPAL DE
SANTO ANDRÉ

INDICAÇÃO

INDICAÇÃO ao Excelentíssimo Senhor Prefeito de Santo André solicitando a realização de estudos e a adoção de providências visando à instituição de transparência ativa, parâmetros e indicadores de desempenho para o serviço de manutenção viária corretiva (tapa-buraco) no Município, com a implementação de Acordo de Nível de Serviço (SLA) para as demandas dessa natureza, bem como a responsabilização de concessionárias e permissionárias de serviços públicos que realizem intervenções nas vias.

Senhor Presidente

INDICAMOS ao Excelentíssimo Senhor Prefeito de Santo André que acione o setor competente solicitando a realização de estudos e a adoção de providências visando à instituição de transparência ativa, parâmetros e indicadores de desempenho para o serviço de manutenção viária corretiva (tapa-buraco) no Município, com a implementação de Acordo de Nível de Serviço (SLA) para as demandas dessa natureza, bem como a responsabilização de concessionárias e permissionárias de serviços públicos que realizem intervenções nas vias.

JUSTIFICAMOS a iniciativa tendo em vista que a adequada manutenção da malha viária é elemento essencial para garantir a segurança no trânsito, a mobilidade urbana e a qualidade de vida da população. A recorrência de buracos e falhas no pavimento, quando não tratadas com celeridade, contribui para o aumento de acidentes, danos a veículos, custos adicionais ao Poder Público e desgaste na relação de confiança com os munícipes. Sugere-se, em especial:

- A definição de critérios objetivos de priorização, com classificação por níveis de criticidade e risco;
- O estabelecimento de prazos máximos para atendimento e correção, conforme o nível de prioridade;
- A previsão de situações excepcionais devidamente justificadas, como eventos climáticos severos ou emergências;
- A disponibilização de painel público digital de acompanhamento (“fila pública”), contendo informações como protocolo, data de abertura, localização, prioridade, status, previsão e conclusão do serviço;



- A publicação periódica de relatórios de desempenho, com indicadores como volume de demandas, tempo médio de atendimento, percentual de cumprimento do SLA, reincidência de problemas e distribuição territorial;
- A exigência de que concessionárias e permissionárias realizem a recomposição adequada do pavimento após intervenções, observando prazos e padrões definidos, sob pena de sanções previstas contratualmente e na legislação vigente.

Nesse contexto, a adoção de práticas modernas de gestão, como o Acordo de Nível de Serviço (SLA), permite maior previsibilidade, eficiência e padronização no atendimento das demandas, com definição clara de prazos e responsabilidades. Trata-se de ferramenta amplamente utilizada em serviços públicos e privados, que contribui para uma gestão orientada a resultados.

A transparência ativa, por sua vez, fortalece o controle social e aprimora a comunicação entre a Administração Pública e o cidadão. A disponibilização de informações em tempo real sobre as solicitações de tapa-buraco possibilita o acompanhamento das ações governamentais, aumenta a credibilidade institucional e permite a identificação de gargalos operacionais.

Adicionalmente, é fundamental assegurar a responsabilização das concessionárias e permissionárias que realizam intervenções nas vias públicas. Muitas vezes, obras executadas por essas empresas resultam em danos ao pavimento, cuja recomposição inadequada gera retrabalho e prejuízo ao erário. Ao exigir o cumprimento de prazos e padrões de qualidade, promove-se maior equidade de responsabilidades e proteção ao interesse público.

Cabe destacar, ainda, que a implementação dessas medidas pode ocorrer sem aumento de despesas, mediante o aproveitamento de sistemas já existentes, como canais digitais de atendimento, georreferenciamento e plataformas de dados, além da readequação de fluxos internos.

Diante do exposto, tendo em vista o elevado interesse público, solicito a devida atenção do Executivo Municipal na implantação da medida proposta, alinhada aos princípios constitucionais da eficiência, publicidade e transparência, contribuindo para uma gestão pública mais moderna, responsiva e orientada às necessidades da população.

Plenário "João Raposo Rezende Filho - Zinho", 14 de abril de 2026.

Ver. Dr. Fabio Lopes
VEREADOR

