



Estado do Rio Grande do Sul

CÂMARA MUNICIPAL DE VEREADORES
Município de Ponte Preta / RS

Fone: 54 3529-0072 / E-mail: camaradepontepreta@gmail.com
Av. Severino Senhori, 299 - CEP: 99735-000 - Ponte Preta / RS

À CÂMARA MUNICIPAL DE VEREADORES DE PONTE PRETA/RS

INDICAÇÃO Nº 025, de 07 de outubro de 2026.

A Vereadora SELENI FÁTIMA BORTOLIN, juntamente com a Vereadora Carubla Zukowski da Bancada do PT, e com os Vereadores da Bancada do MDB – Movimento Democrático Brasileiro, no uso das atribuições que lhes são conferidas pela Lei Orgânica Municipal e pelo Regimento Interno desta Casa Legislativa, apresentam a seguinte:

I – INDICAÇÃO

Que o Poder Executivo Municipal estude a viabilidade de instituir e realizar, periodicamente, pesquisa de satisfação junto à população acerca da qualidade dos serviços públicos prestados pela Prefeitura Municipal, bem como do atendimento realizado pelos servidores municipais, possibilitando aos cidadãos avaliar os serviços utilizados e apresentar sugestões, críticas e apontamentos destinados ao seu aprimoramento.

Sugere-se que a pesquisa seja realizada, preferencialmente, de forma anônima, por meios físicos e/ou eletrônicos, garantindo ampla participação da população e contemplando, entre outros aspectos, a qualidade dos serviços prestados, a cordialidade e atenção no atendimento, o tempo de espera, a clareza das informações fornecidas, a eficiência, a acessibilidade e a capacidade de resolução das demandas apresentadas pelos cidadãos.

II – JUSTIFICATIVA

A presente indicação tem por objetivo sugerir ao Poder Executivo Municipal a criação de um mecanismo permanente de avaliação dos serviços públicos municipais, permitindo que a própria população possa manifestar sua percepção acerca da qualidade dos serviços prestados pela Prefeitura e do atendimento recebido nos diversos setores da Administração Municipal.

A Administração Pública tem como finalidade primordial atender às necessidades da coletividade, razão pela qual conhecer a avaliação dos cidadãos constitui importante instrumento para identificar os serviços que apresentam resultados satisfatórios e, principalmente, aqueles que necessitam de aperfeiçoamento.

APROVADO em 14/10/26
Câmara Municipal de Vereadores
Ponte Preta-RS



Estado do Rio Grande do Sul

CÂMARA MUNICIPAL DE VEREADORES
Município de Ponte Preta / RS

Fone: 54 3529-0072 / E-mail: camaradepontepreta@gmail.com
Av. Severino Senhori, 299 - CEP: 99735-000 - Ponte Preta / RS

A realização periódica de pesquisa de satisfação permitirá ao Município obter informações concretas sobre a percepção da comunidade em relação aos serviços públicos, possibilitando identificar dificuldades, deficiências e pontos que mereçam maior atenção por parte da Administração.

Da mesma forma, a avaliação do atendimento prestado pelos servidores municipais poderá fornecer importantes subsídios para o aprimoramento da relação entre a Administração Pública e os cidadãos, permitindo avaliar aspectos como cordialidade, atenção, clareza das informações, agilidade, eficiência e capacidade de resolução das demandas apresentadas.

Importante destacar que a medida não deve possuir caráter punitivo ou de exposição individual dos servidores, mas constituir instrumento de gestão destinado à avaliação global da qualidade do atendimento e dos serviços públicos, permitindo identificar necessidades de capacitação, aperfeiçoamento de procedimentos, reorganização de rotinas e adoção de medidas que proporcionem maior eficiência administrativa.

A pesquisa poderá ser disponibilizada por diferentes meios, inclusive através do site oficial do Município, formulários eletrônicos, QR Code, formulários impressos junto às repartições públicas ou outros mecanismos que facilitem a participação dos cidadãos, preservando-se, preferencialmente, o anonimato dos participantes.

Também se mostra importante que os resultados sejam consolidados periodicamente pela Administração Municipal, possibilitando a identificação dos setores e serviços que apresentem maior índice de satisfação, bem como daqueles que demandem medidas de aprimoramento.

A iniciativa contribuirá, ainda, para fortalecer a participação popular e aproximar a Administração Municipal da comunidade, permitindo que o cidadão não seja apenas destinatário dos serviços públicos, mas também participe do processo de avaliação e melhoria das atividades desenvolvidas pelo Município.

Além de possibilitar a identificação de eventuais deficiências, a pesquisa poderá igualmente revelar experiências positivas e serviços bem avaliados pela população, permitindo que boas práticas sejam reconhecidas, mantidas e, quando possível, adotadas por outros setores da Administração.

Trata-se, portanto, de medida simples, de baixo custo e que poderá proporcionar informações relevantes para o planejamento das ações administrativas, contribuindo para uma gestão pública mais eficiente,

APROVADO em 14/10/2016

[Assinatura]
Presidente da Câmara Municipal de Ponte Preta



Estado do Rio Grande do Sul

CÂMARA MUNICIPAL DE VEREADORES

Município de Ponte Preta / RS

Fone: 54 3529-0072 / E-mail: camaradepontepreta@gmail.com
Av. Severino Senhori, 299 - CEP: 99735-000 - Ponte Preta / RS

transparente, participativa e voltada às reais necessidades da população de Ponte Preta.

Diante do exposto, espera-se a sensibilidade do Poder Executivo Municipal para acolher a presente indicação, promovendo a implantação de pesquisa periódica de satisfação dos usuários dos serviços públicos municipais, utilizando seus resultados como instrumento para o contínuo aperfeiçoamento dos serviços prestados à comunidade.

III – DISPOSIÇÕES FINAIS

Demais justificativas serão feitas em Plenário.

Nestes termos,

Pede deferimento.

Ponte Preta/RS, 07 de outubro de 2026.

APROVADO em 14/10/26
por 14 votos a favor e 0 contra
em sessão pública realizada em 14/10/26



Estado do Rio Grande do Sul

CÂMARA MUNICIPAL DE VEREADORES
Município de Ponte Preta / RS

Fone: 54 3529-0072 / E-mail: camaradepontepreta@gmail.com
Av. Severino Senhori, 299 - CEP: 99735-000 - Ponte Preta / RS

SELENI FATIMA BORTOLINI
Vereador PT

CARUBLA ZUKOWSKI
Vereadora PT

LAÉRCIO BRUN
Presidente e Vereador MDB

WELISON JOSÉ VALDUGA
Vereador MDB

ALCEU CARUS
Vereador MDB

JANAÍNE OLÍVIO
Vereador MDB

CATIANO CELI
Vereador MDB

APROVADO em 14/10/26
Câmara Municipal de Vereadores
Ponte Preta-RS