CÂMARA MUNICIPAL DE FORTALEZA
GABINETE DO VEREADOR WELLINGTON SABÓIA

INDICAÇÃO Nº -0875/2025

Dispõe sobre a implantação de totens para que os usuários possam realizar avaliações de atendimentos nas Secretarias Públicas Municipais de Fortaleza.

EXMO. SR. PRESIDENTE DA CÂMARA MUNICIPAL DE FORTALEZA

O Vereador abaixo-assinado, no uso de suas atribuições legais e na forma regimental vem. mui respeitosamente, submeter ao Plenário desta Augusta Casa Legislativa, a indicação em epigrafe. Ccno da ciência dc scus pares, peço que, depois dc aprovado cm Plenário, a Indicação seja encaminhada ao Excelentíssimo Senhor Prefeito de Fortaleza/CE, a fim de que, após sua apreciação retome à Esta Casa Legislativa em forma de mensagem.

DEPARTAMENTO LEGISLATIVO DA CÂMARA MUNICIPAL DE FORTALEZA,EM 27 DE 03 DE 2025.

VEREADOR WELLINGTON SABÓIA
LÍDER DO PODEMOS na C.M.F

DEPARTAMENTO LEGISLATIVO
RECEBIDO
27 MAR 2025
10 07

CÂMARA MUNICIPAL DE FORTALEZA
GABINETE DO VEREADOR WELLINGTON SABÓIA

INDICAÇÃO Nº -0875/2025

PROJETO DE LEI Nº

Dispõe sobre a implantação de totens para que os usuários possam realizar avaliações de atendimentos nas Secretarias Públicas Municipais de Fortaleza.

A CÂMARA MUNICIPAL DE FORTALEZA APROVA:

Art. 1º Fica o Chefe do Poder Executivo Municipal autorizado a implementar a instalação de totens de avaliação nas dependências das Secretarias Públicas Municipais de Fortaleza, com a finalidade de coletar opiniões, sugestões e críticas dos usuários sobre a qualidade dos atendimentos prestados.

Art. 2º Os totens deverão possibilitar que os cidadãos realizem avaliações de maneira simples e acessível, podendo incluir, entre outras opções:
I - Avaliação numérica em escala de 1 a 5;
II - Comentários ou sugestões livres;
III - Avaliação de diferentes aspectos do atendimento, incluindo, mas não se limitando a, cordialidade, eficiência e tempo de espera.

Art. 3º A Secretaria Municipal responsável pela Gestão de Tecnologia da Informação ficará encarregada de:
I - Desenvolver e implementar a infraestrutura necessária para os totens de avaliação;
II - Garantir a integridade, a segurança e a confidencialidade dos dados coletados, em conformidade com a legislação vigente sobre proteção de dados pessoais;
III - Disponibilizar relatórios periódicos sobre as avaliações recebidas às Secretarias competentes, de forma a promover a melhoria contínua nos serviços prestados.

Art. 4º As Secretarias Públicas Municipais deverão garantir que os totens sejam de fácil acesso, respeitando as normas de acessibilidade, e que estejam situados em locais estratégicos onde ocorra atendimento ao público, promovendo a inclusão de todos os cidadãos.

Art. 5º As avaliações coletadas servirão como base para a implementação de melhorias nos serviços públicos municipais, visando sempre aprimorar a satisfação e a qualidade do atendimento ao cidadão.

Rua Thompson Bulcão, 870 – Gabinete 23, Fone: 3444-8337, Bairro Engenheiro Luciano Cavalcante

Art. 6º A Secretaria Municipal de Planejamento, Orçamento e Gestão deverá promover campanhas de conscientização e divulgação sobre a importância da participação dos cidadãos nas avaliações dos atendimentos, incentivando a utilização dos totens.

Art. 7º Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário.

DEPARTAMENTO LEGISLATIVO DA CÂMARA MUNICIPAL DE FORTALEZA,EM _____DE _____DE 2025.

VEREADOR WELLINGTON SABÓIA
LÍDER DO PODEMOS na C.M.F

JUSTIFICATIVA

O presente projeto visa à implantação de totens para que os usuários possam avaliar os atendimentos nas Secretarias Públicas Municipais de Fortaleza, uma medida essencial para a modernização e aprimoramento dos serviços oferecidos à população. Esta iniciativa traz uma série de benefícios que justificam sua implementação, fundamentados nos princípios de transparência, eficiência e participação cidadã na gestão pública.

A transparência é um dos pilares da administração pública moderna. Ao permitir que os cidadãos avaliem o atendimento recebido, a administração municipal demonstra compromisso com a abertura e clareza nas ações governamentais. Os totens funcionam como uma ferramenta que facilita o acesso à informação, permitindo que a população tenha ciência da qualidade dos serviços públicos.

A participação cidadã é fundamental para uma democracia saudável. Por meio da avaliação dos serviços, a população expressa suas opiniões e se torna coautora do processo de melhoria dos atendimentos. Isso cria um ambiente onde os cidadãos se sentem valorizados e ouvidos, incrementando a confiança nas instituições públicas e promovendo maior engajamento nas questões sociais.

Os dados coletados pelos totens de avaliação fornecerão informações valiosas sobre a satisfação do cidadão com os serviços prestados. Essa coleta sistemática de feedback permitirá que a administração pública identifique falhas, pontos de melhoria e boas práticas, possibilitando a implementação de ajustes e inovações que atendam de forma mais efetiva às necessidades da população.

Com a avaliação regular dos serviços, as Secretarias Públicas poderão implementar estratégias concretas para otimização do atendimento. Isso pode resultar em melhorias significativas, como redução do tempo de espera, aumento da cordialidade no atendimento e eficiência nos processos. Assim, o projeto contribuirá para um serviço público mais ágil e responsivo às demandas dos usuários.

A utilização de totens digitais integra a tecnologia ao serviço público, refletindo a modernização necessária para atender uma sociedade cada vez mais digital. A inserção de tecnologia nos serviços públicos não só facilita a coleta de feedback, mas também enriquece a experiência do usuário ao interagir com a administração municipal.
Os totens serão projetados para serem acessíveis a todos os cidadãos, incluindo aqueles com deficiência. A inclusão de opções de avaliação que respeitem as normas de acessibilidade garantirá que todas as vozes sejam ouvidas, democratizando o acesso à participação na avaliação dos serviços públicos.

A implementação desses totens reforçará a cultura de gestão orientada para resultados. A partir das avaliações e dos relatórios elaborados com base nos dados coletados, as Secretarias poderão estabelecer metas claras de melhoria no atendimento, promovendo um ciclo contínuo de avaliação e aperfeiçoamento.

Diante dos argumentos expostos, torna-se evidente que a implantação de totens de avaliação nas Secretarias Públicas Municipais de Fortaleza representa um passo significativo em direção a uma administração pública mais eficiente, transparente e participativa. Assim, solicitamos o apoio dos nobres colegas para a aprovação deste projeto, que trará benefícios reais e duradouros para a população de nossa Cidade de Fortaleza.

VEREADOR WELLINGTON SABÓIA
LÍDER DO PODEMOS na C.M.F