



CÂMARA MUNICIPAL DE CATAGUASES

GABINETE VEREADOR MAGUINHO NÓBREGA

PROJETO DE LEI Nº 83/2025

Dispõe sobre a obrigatoriedade de avaliação da qualidade do atendimento prestado à população nos órgãos públicos do Município de Cataguases, e dá outras providências.

Art. 1º Fica instituída a obrigatoriedade da disponibilização de sistema de avaliação da qualidade do atendimento prestado à população em todos os órgãos públicos da administração direta e indireta do Município de Cataguases.

Art. 2º A avaliação deverá ser realizada de forma simples, acessível e anônima, preferencialmente por meios digitais, imediatamente após o atendimento, com base nos seguintes critérios:

- I – cordialidade e respeito no trato com o cidadão;
- II – tempo de espera para o atendimento;
- III – clareza e objetividade das informações prestadas;
- IV – eficácia na solução ou no encaminhamento da demanda;
- V – condições do ambiente físico de atendimento.

Art. 3º Os resultados das avaliações deverão ser:

- I – consolidados mensalmente pelos setores competentes;
- II – divulgados no Portal da Transparência do Município de Cataguases;
- III – utilizados como base para ações de melhoria na prestação do serviço público e capacitação dos servidores.

Art. 4º O Poder Executivo regulamentará esta Lei no prazo de 60 (sessenta) dias, definindo:

- I – os instrumentos e formatos de avaliação (eletrônico, impresso ou misto);
- II – os órgãos e setores prioritários para a implantação;
- III – a metodologia de análise e tratamento das informações coletadas.

Art. 5º O servidor público que reiteradamente for avaliado de forma insatisfatória, após a devida apuração administrativa com garantia de ampla defesa e contraditório, poderá ser submetido a processo de capacitação, readequação funcional ou outras medidas cabíveis nos termos da legislação vigente.

Art. 6º Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

JUSTIFICATIVA

O presente Projeto de Lei tem como objetivo promover a melhoria contínua da qualidade do atendimento prestado à população nos órgãos públicos da



CÂMARA MUNICIPAL DE CATAGUASES

GABINETE VEREADOR MAGUINHO NÓBREGA

administração direta e indireta do Município de Cataguases. A proposta visa garantir ao cidadão um canal de avaliação simples, acessível e eficaz, permitindo que a experiência de atendimento seja valorizada como um direito fundamental.

A iniciativa responde à crescente demanda da sociedade por um serviço público mais eficiente, transparente e humanizado. Frequentemente, a população enfrenta dificuldades como demora no atendimento, desinformação, falta de cordialidade e ausência de soluções para suas demandas. Essas situações comprometem a confiança do cidadão na gestão pública e reduzem a eficácia dos serviços prestados.

Ao instituir a obrigatoriedade de sistemas de avaliação, este projeto possibilita ao Poder Público municipal monitorar a satisfação dos usuários, identificar falhas recorrentes e direcionar medidas corretivas. Os dados obtidos permitirão não apenas intervenções pontuais, mas também a formulação de políticas públicas de capacitação de servidores e aperfeiçoamento estrutural dos setores envolvidos.

Ademais, ao prever a divulgação dos resultados no Portal da Transparência, a proposta fortalece o controle social e reafirma o compromisso deste Parlamento com a boa gestão dos recursos e serviços públicos.

Por fim, trata-se de uma medida que não implica aumento significativo de despesas, podendo ser implementada com uso de tecnologias já disponíveis ou instrumentos administrativos simples, o que a torna plenamente viável.

Diante do exposto, conto com o apoio dos nobres pares para a aprovação deste importante projeto, que representa um avanço na valorização do cidadão e na qualificação da administração pública municipal.

Sala das Sessões, 09 de maio de 2025

Vereador Maguinho Nóbrega
Câmara Municipal de Cataguases – MG