



Indicação Nº 9150/2026

SÚMULA: Indico ao Poder Executivo Municipal, na pessoa do Excelentíssimo Senhor Prefeito Marcos Godoy, por meio da Secretaria de Desenvolvimento Social, a realização de estudos para implantação de avaliações anônimas e periódicas sobre a qualidade do atendimento prestado nos serviços socioassistenciais do Município.

REQUEIRO a Mesa, na forma regimental vigente, que seja oficiado ao Excelentíssimo Prefeito Municipal Marcos Godoy, por intermédio da Secretaria de Desenvolvimento Social, a realização dos estudos técnicos e administrativos necessários para a implantação de avaliações anônimas e periódicas destinadas aos usuários dos serviços socioassistenciais do Município.

JUSTIFICATIVA

**Senhor Presidente,
Senhoras Vereadoras,
Senhores Vereadores,**

A presente Indicação tem por finalidade solicitar a realização dos estudos técnicos, administrativos e operacionais necessários para a implantação de mecanismos permanentes de avaliação anônima da qualidade dos atendimentos prestados nos equipamentos, programas, projetos e serviços da rede socioassistencial do Município.

A iniciativa visa instituir instrumentos que possibilitem aos usuários manifestarem, de forma livre, segura, sigilosa e sem qualquer receio de identificação, sua percepção acerca da qualidade dos serviços recebidos, contribuindo para o fortalecimento da participação social e para o aperfeiçoamento contínuo da gestão pública.

Proponho que as avaliações contemplem, entre outros aspectos, a qualidade do acolhimento, o respeito e a cordialidade no atendimento, a postura ética dos profissionais, a clareza das informações prestadas, o tempo de espera, a facilidade de acesso aos serviços, a



resolutividade das demandas, a efetividade dos encaminhamentos realizados e o grau de satisfação dos usuários em relação ao atendimento recebido.

Sugiro, ainda, que esses instrumentos sejam disponibilizados em formatos físico e digital, por meio de formulários, urnas, totens eletrônicos, códigos QR ou outras ferramentas acessíveis, observando critérios de linguagem simples, acessibilidade, confidencialidade e ampla participação dos usuários, inclusive pessoas idosas, pessoas com deficiência e cidadãos com dificuldades de acesso aos meios digitais.

Entendo ser igualmente importante que os dados coletados sejam consolidados e analisados periodicamente pela Administração Municipal, permitindo a identificação de oportunidades de melhoria, dificuldades recorrentes, barreiras de acesso, falhas nos fluxos de atendimento e demais fatores que possam comprometer a qualidade dos serviços ofertados, subsidiando a implementação de ações corretivas, programas de capacitação das equipes e o aperfeiçoamento dos processos de trabalho.

A adoção dessa medida contribuirá para o fortalecimento da transparência, da eficiência administrativa, do controle social e da cultura de melhoria contínua dos serviços públicos, proporcionando uma gestão cada vez mais orientada pelas necessidades da população e pelos princípios da dignidade da pessoa humana, da participação social, da eficiência e da qualidade no atendimento.

Diante da relevância da matéria, indico a realização dos estudos necessários para a implantação desse sistema de avaliações anônimas e periódicas, de modo que as manifestações dos usuários sejam efetivamente consideradas como instrumento de aperfeiçoamento da política municipal de assistência social, promovendo serviços mais humanizados, acessíveis, respeitosos, eficientes e resolutivos em benefício da população itapeviense.

Sala das Sessões Bemvindo Moreira Nery, 30 de julho de 2026.

Marina Dornellas – UNIÃO
VEREADORA

Indicação Nº 9150/2026 - Documento assinado digitalmente em 31/07/2026. PROTOCOLO 18306/2026 - 31/07/2026 11:03 - Para ver o arquivo original acesse <http://siave.camaraitepevi.sp.gov.br/Sino.Siave/documentos/autenticar> e informe a chave: B452-Z7NM-6A06-52SK



Assinaturas Digitais

O documento acima foi proposto para assinatura digital na Câmara Municipal de Itapevi. Para verificar as assinaturas, clique no link: <https://itapevi.siscam.com.br/documentos/autenticar?chave=B452Z7NM6A0652SK>, ou vá até o site <https://itapevi.siscam.com.br/documentos/autenticar> e utilize o código abaixo para verificar se este documento é válido:

Código para verificação: B452-Z7NM-6A06-52SK

