



## Requerimento Nº 2078/2026

**SÚMULA:** Requeiro ao Poder Executivo Municipal, na pessoa do Excelentíssimo Senhor Prefeito Marcos Godoy, informações sobre a existência de indicadores de satisfação dos usuários atendidos pela Secretaria Municipal de Habitação, bem como o encaminhamento dos resultados obtidos nos últimos cinco anos e das melhorias implementadas a partir dessas avaliações.

**REQUEIRO** a Mesa, Na forma regimental vigente, que seja oficiado ao Excelentíssimo Senhor Prefeito Marcos Godoy, para que sejam encaminhadas as seguintes informações:

- I. Informar se a Secretaria Municipal de Habitação realiza pesquisas, avaliações ou utiliza indicadores para medir o nível de satisfação dos cidadãos atendidos pelos serviços habitacionais;
- II. Em caso positivo, informar quais métodos, instrumentos ou ferramentas são utilizados para avaliar a satisfação dos usuários;
- III. Informar quais indicadores de satisfação são atualmente utilizados pela Secretaria, especificando os critérios considerados nas avaliações;
- IV. Encaminhar os resultados consolidados das avaliações de satisfação realizadas nos últimos cinco anos, compreendendo o período de 2021 a 2026, discriminados por ano;
- V. Informar, quando houver, os índices ou percentuais de satisfação obtidos em cada período avaliado;
- VI. Informar quais foram os principais pontos positivos e negativos identificados nas avaliações realizadas pelos usuários dos serviços da Secretaria;
- VII. Informar quais reclamações, sugestões ou demandas recorrentes foram identificadas a partir das avaliações de satisfação;
- VIII. Informar quais medidas de melhoria foram implementadas pela Secretaria Municipal de Habitação em decorrência dos resultados obtidos nas avaliações de satisfação dos usuários;
- IX. Informar, para cada melhoria implementada, qual problema ou demanda identificada na avaliação motivou sua adoção e, quando possível, o período em que a medida foi implementada;
- X. Informar se a Secretaria realiza acompanhamento posterior para verificar se as melhorias implementadas resultaram em aumento dos índices de satisfação dos usuários;



- XI.** Informar se existem metas ou indicadores de desempenho relacionados à satisfação dos usuários para os próximos anos, encaminhando, caso existente, o planejamento correspondente;
- XII.** Caso a Secretaria não realize atualmente pesquisas ou avaliações sistemáticas de satisfação dos usuários, informar se existe estudo ou planejamento para sua implantação, indicando eventual previsão.

### JUSTIFICATIVA

Senhor Presidente,  
Senhoras Vereadoras,  
Senhores Vereadores,

### JUSTIFICATIVA

O presente requerimento tem por finalidade subsidiar a atividade fiscalizatória da Administração Pública, permitindo avaliar a qualidade dos serviços prestados pela Secretaria Municipal de Habitação a partir da percepção dos cidadãos atendidos.

A avaliação da satisfação dos usuários constitui importante instrumento de gestão pública, pois possibilita identificar dificuldades, necessidades, reclamações e oportunidades de melhoria nos serviços oferecidos. A análise contínua desses indicadores também permite verificar se as medidas adotadas pela Administração estão efetivamente produzindo resultados positivos para a população.

O levantamento dos resultados obtidos nos últimos cinco anos permitirá acompanhar a evolução da percepção dos usuários em relação aos serviços habitacionais, identificar os principais pontos de atenção e verificar se as avaliações realizadas foram efetivamente utilizadas como instrumento para aprimoramento da gestão.

Diante da relevância das informações solicitadas para o acompanhamento da qualidade dos serviços públicos habitacionais e para a fiscalização da gestão administrativa, requer-se que a resposta seja apresentada de forma completa, atualizada e individualizada quanto aos dados consolidados, **sem identificação nominal ou fornecimento de dados pessoais dos usuários**, contendo os indicadores de satisfação utilizados, os resultados obtidos nos últimos cinco anos e



as melhorias implementadas pela Secretaria Municipal de Habitação a partir das avaliações realizadas.

Sala das Sessões Bemvindo Moreira Nery, 07 de agosto de 2026.

**Marina Dornellas – UNIÃO**  
**VEREADORA**

Requerimento Nº 2078/2026 - Documento assinado digitalmente em 10/08/2026. PROTOCOLO 19010/2026 - 10/08/2026 09:57 - . Para ver o arquivo original acesse <http://siave.camaraitapevi.sp.gov.br/Sino.Siave/documentos/autenticar> e informe a chave: GB94-VKZS-E6MK-Y7Y4



### 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=GB94VKZSE6MKY7Y4>, 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: GB94-VKZS-E6MK-Y7Y4**

