



EMENTA: Dispõe sobre a implantação de códigos de barras bidimensionais (QR Code) em órgãos públicos municipais para avaliação da qualidade do atendimento prestado pelos servidores e dá outras providências.

Art. 2º A avaliação será realizada mediante a leitura de um QR Code por dispositivo móvel (smartphone ou tablet) do cidadão, direcionando para um formulário simples e eletrônico de pesquisa de satisfação.

● § 2º A pesquisa poderá ser anônima e possibilitar a avaliação de critérios como: rapidez, cordialidade, clareza nas informações e satisfação geral.

Art. 3º Os dados coletados poderão ser geridos pela Ouvidoria Geral do Município ou órgão equivalente, com o objetivo de:

I – Monitorar a eficiência dos serviços prestados;

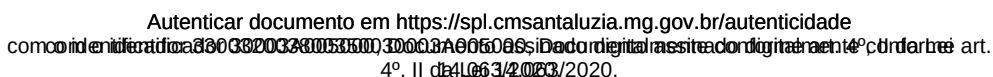
II – Identificar áreas com necessidade de treinamento e capacitação de pessoal;

III – Instituir política de reconhecimento aos servidores com melhores avaliações.

Art. 4º Poderá ser realizado o atendimento presencial tradicional para os cidadãos que não possuam ou não queiram utilizar meios eletrônicos para avaliação.

Art. 5º As despesas decorrentes da execução desta lei correrão por conta das dotações orçamentárias próprias, suplementadas se necessário.

Rua Direita, 750 – Centro - Santa Luzia - MG – CEP 33010-000
 Telefone: (31) 3641-7422 – www.cmsantaluzia.mg.gov.br





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

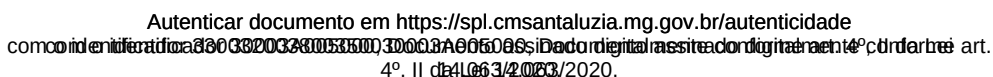
O presente Projeto de Lei visa instituir a obrigatoriedade de disponibilização de códigos bidimensionais, conhecidos como QR Codes, em todas as repartições públicas municipais para a avaliação direta da qualidade do atendimento prestado pelos servidores e órgãos da administração.

A proposta encontra amparo direto na Lei Federal nº 13.460/2017 (Código de Defesa do Usuário do Serviço Público), que estabelece a obrigatoriedade de avaliação periódica da satisfação dos usuários. Ao facilitar esse processo via QR Code, o município garante o direito constitucional de participação do cidadão na fiscalização da administração pública (Art. 37, §3º da CF/88).

A utilização de QR Codes é uma solução de baixo custo e alta capilaridade. Em vez de formulários de papel, que geram custos de impressão e demora na tabulação, o sistema digital permite a coleta de dados em tempo real. Isso alinha o município às diretrizes da Lei de Governo Digital (Lei nº 14.129/2021), promovendo a desburocratização e a eficiência.

A avaliação constante permite que os gestores identifiquem gargalos específicos em cada unidade de atendimento. Com as informações coletadas, é possível:

- Rua Direita, 750 – Centro - Santa Luzia - MG – CEP 33010-000
 Telefone: (31) 3641-7422 – www.cmsantaluzia.mg.gov.br





CÂMARA MUNICIPAL DE SANTA LUZIA ESTADO DE MINAS GERAIS

- Corrigir falhas de atendimento de forma ágil, aumentando a confiança da população nas instituições.

4. Transparência e Controle Social

O projeto fortalece o elo democrático entre o munícipe e o Poder Público, ao oferecer um canal de feedback acessível na ponta dos dedos, a prefeitura demonstra compromisso com a transparência e com a escuta ativa da sociedade.

Pelo exposto, a medida não apenas moderniza o atendimento, mas assegura que a administração municipal cumpra sua função primordial de servir com qualidade e transparência, razão pela qual contamos com o apoio dos nobres pares para a aprovação desta matéria.

Santa Luzia, 30 de março de 2026



Rua Direita, 750 – Centro - Santa Luzia - MG – CEP 33010-000
Telefone: (31) 3641-7422 – www.cmsantaluzia.mg.gov.br



Autenticar documento em <https://spl.cmsantaluzia.mg.gov.br/autenticidade>
como identificação 360332034305350030008A60650665. Documento assinado digitalmente em 4º andar, art. 4º, II da Lei 16.063/2020.

PROTOCOLO DE ASSINATURA(S)

O documento acima foi assinado eletronicamente e pode ser acessado no endereço <https://spl.cmsantaluzia.mg.gov.br/autenticidade> utilizando o identificador 330032003800350030003A005000

Assinado eletronicamente por **Bruno Figueiredo** em **31/03/2026 09:03**

Checksum: **39E98B20A694592EDDA9E557272E980409AB4C4C7E2B247E1F0020D515BF5081**

