



CÂMARA MUNICIPAL DE SANTA LUZIA ESTADO DE MINAS GERAIS

PROJETO DE LEI N.º /2026
AUTOR: BRUNO FIGUEIREDO

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. 1º Fica instituída a implantação de sistema de avaliação da qualidade do atendimento ao público, por meio de QR Code (Quick Response Code), nas repartições públicas, unidades de saúde, escolas, postos de atendimento e demais órgãos da administração direta e indireta do município de Santa Luzia.

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.

•§ 1º O código poderá ser afixado em local visível em cada guichê, mesa de atendimento ou recepção.

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

Art. 3º Os dados coletados poderão 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 Fica garantido o direito ao atendimento presencial tradicional para os cidadãos que não possuam ou não queiram utilizar meios eletrônicos para avaliação.

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>
com o identificador 330032003400370032003A005000, Documento assinado digitalmente conforme art. 4º, II da Lei 14.063/2020.



CÂMARA MUNICIPAL DE SANTA LUZIA ESTADO DE MINAS GERAIS

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

Art. 6º O Poder Executivo poderá, a seu critério, regulamentar esta lei no prazo de 90 (noventa) dias, contados da data de sua publicação.

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

JUSTIFICATIVA

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.

1. Cumprimento Legal e Direitos do Usuário

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).

2. Modernização e Transformação Digital

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.

3. Gestão Baseada em Dados e Melhoria Contínua

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

- Identificar unidades que necessitam de reforço ou treinamento.

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

- Valorizar os servidores que prestam um serviço de excelência, com base no reconhecimento popular.
- 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, 27 de fevereiro 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>
com o identificador 330032003400370032003A005000, Documento assinado digitalmente conforme art.
4º, II da Lei 14.063/2020.

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 330032003400370032003A005000

Assinado eletronicamente por **Bruno Figueiredo** em 27/02/2026 11:43

Checksum: **D23A298B71DFB66B65352D978230769B0AE749E998544D85A01E151E8741716C**

