



# Câmara Municipal de São Pedro

## Estado de São Paulo

INDICAÇÃO Nº 703/2025

**Ementa:** Indica ao Chefe do Poder Executivo que estude a possibilidade de implantar o programa “Servir Bem”, voltado ao monitoramento e à melhoria contínua da qualidade dos serviços e atendimentos nos órgãos públicos municipais.

Senhor Presidente,

**INDICO**, após cumpridas as formalidades regimentais, ao Chefe do Poder Executivo, para que, através do setor competente, estude a possibilidade de implantar o programa “Servir Bem”, voltado ao monitoramento e à melhoria contínua da qualidade dos serviços e atendimentos nos órgãos públicos municipais.

**JUSTIFICATIVA:** A presente proposta visa promover um salto de qualidade nos serviços públicos municipais, a partir da valorização do servidor e da escuta ativa da população. A sugestão é que o programa “Servir Bem” seja baseado em parâmetros objetivos de qualidade, como: tempo de espera, cordialidade no atendimento, resolução de problemas, recebimento de sugestões e reclamações dos usuários.

Com base nesses critérios, a administração poderia utilizar ferramentas digitais, como totens nos locais de atendimento e canais de avaliação acessíveis pelo celular, para ouvir o cidadão de forma direta, prática e anônima.

A partir da análise desses dados, áreas com necessidade de ajustes poderiam ser rapidamente identificadas e reestruturadas, favorecendo ações ágeis de melhoria nos serviços prestados.

Além disso, a Indicação propõe que o programa inclua medidas de reconhecimento e valorização dos servidores e departamentos que atinjam os padrões de qualidade estabelecidos, promovendo incentivo, pertencimento e motivação, seja por meio de bonificações, certificações ou menções públicas.

Por fim, o “Servir Bem” estreita a relação entre a população e a gestão pública, ao tornar transparentes os dados de avaliação de serviços, e permite que a comunidade participe ativamente da construção de uma cidade mais eficiente, humana e acolhedora. Diversas instituições públicas e privadas de referência nacional e internacional já demonstram os resultados positivos dessa prática, como é o caso dos



# Câmara Municipal de São Pedro

## Estado de São Paulo

Correios dos Estados Unidos, Google, Netflix e Hospital Albert Einstein, onde a combinação entre avaliação constante, escuta do usuário e reconhecimento dos colaboradores elevou significativamente o padrão dos serviços.

Trata-se de uma medida inovadora, que une tecnologia, transparência e valorização do servidor, resultando em benefícios diretos para toda a comunidade.

São Pedro, 25 de setembro de 2025.

*Juliana Galante Nogueira*  
**JU GALANTE**  
**VEREADORA**

Câmara Municipal de São Pedro

Número de Protocolo  
**01140/2025**

Indicação Nº 703/2025

Data: 26/09/2025 Hora: 11:00

Autor: Juliana Galante Nogueira

Assunto: Indica ao Chefe do Poder

Executivo que estude a possibilidade de  
implantar o programa Servir Bem, voltado  
ao monitoramento e à melhoria contínua