



Projeto de Lei Municipal nº 3.112/2026,

de 01 de Julho de 2026.

Institui o Programa Municipal de Avaliação da Satisfação dos Usuários dos Serviços Prestados pela Secretaria Municipal de Agricultura, Obras e Serviços Rurais e dá outras providências.

VALDECIR MARIANO PINTO, Prefeito Municipal de Mariano Moro, Estado do Rio Grande do Sul, FAÇO SABER que a Câmara Municipal de Vereadores aprovou e eu sanciono e promulgo a seguinte Lei:

Art. 1º - Fica instituído, no âmbito da Secretaria Municipal de Agricultura, Obras e Serviços Rurais, o **Programa Municipal de Avaliação da Satisfação dos Usuários dos Serviços Públicos**, destinado a aferir, de forma contínua, a qualidade dos serviços prestados aos produtores rurais e à população do Município.

Art. 2º - São objetivos do Programa:

- I – avaliar a satisfação dos usuários quanto à qualidade dos serviços públicos;
- II – identificar oportunidades de melhoria nos atendimentos;
- III – fortalecer a transparência e a participação da comunidade;
- IV – aperfeiçoar o planejamento das ações da Secretaria;
- V – subsidiar a tomada de decisões administrativas;
- VI – promover a melhoria contínua dos serviços públicos.

Art. 3º - A pesquisa compreenderá, entre outros, os seguintes serviços:

- I – abertura, recuperação e manutenção de estradas rurais;
- II – terraplenagens;
- III – transporte e distribuição de materiais;
- IV – serviços com máquinas e equipamentos;



V – manutenção de acessos às propriedades rurais;

VI – serviços de apoio à produção agropecuária;

VII – programas de incentivo à agricultura;

VIII – abastecimento de água no meio rural, quando executado pela Secretaria;

IX – demais serviços prestados pela Secretaria.

Art. 4º - A pesquisa será realizada sempre que houver a conclusão de um serviço ou atendimento ao cidadão, podendo também ser aplicada periodicamente para avaliação geral dos serviços.

Art. 5º - A avaliação poderá ser realizada por meio de:

I – formulário impresso;

II – formulário eletrônico;

III – QR Code;

IV – aplicativo eletrônico;

V – telefone;

VI – outros meios definidos pela Administração Municipal.

Art. 6º - A pesquisa observará, no mínimo, os seguintes critérios:

I – qualidade do atendimento;

II – cordialidade dos servidores;

III – tempo de espera;

IV – qualidade técnica do serviço executado;

V – cumprimento do prazo informado;



VI – resolução da demanda;

VII – satisfação geral;

VIII – espaço para sugestões e críticas.

Art. 7º - Os dados coletados serão utilizados exclusivamente para:

I – aperfeiçoamento da prestação dos serviços;

II – planejamento das ações da Secretaria;

III – definição de prioridades;

IV – capacitação dos servidores;

V – elaboração de indicadores de desempenho.

Art. 8º - Os resultados poderão ser consolidados em relatório anual contendo:

I – índice geral de satisfação;

II – avaliação por tipo de serviço;

III – sugestões dos usuários;

IV – ações corretivas propostas;

V – metas para melhoria da qualidade dos serviços.

Art. 9º - O relatório será encaminhado ao Prefeito Municipal, e poderá ser disponibilizado no Portal da Transparência e poderá ser apresentado ao Conselho Municipal de Desenvolvimento Rural e à Câmara Municipal sempre que solicitado.

Art. 10 - A participação do cidadão será voluntária, garantindo-se:

I – sigilo das informações pessoais;

II – anonimato, quando solicitado;



III – tratamento estatístico dos dados;

IV – observância da legislação de proteção de dados pessoais.

Art. 11 - O Poder Executivo regulamentará esta Lei no prazo de até 90 (noventa) dias.

Art. 12 - As despesas decorrentes desta Lei correrão por conta das dotações orçamentárias próprias.

Art. 13 - Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

GABINETE DO PREFEITO MUNICIPAL DE MARIANO MORO/RS, AO PRIMEIRO DIA DO MÊS DE JULHO DE 2026.

VALDECIR MARIANO PINTO
Prefeito Municipal



PROJETO DE LEI MUNICIPAL Nº 3.112/2026

MENSAGEM DE ENCAMINHAMENTO

Excelentíssimo Senhor Presidente,

Nobres Senhores Vereadores,

Submetemos à apreciação desta Casa Legislativa o presente Projeto de Lei que institui o Programa Municipal de Avaliação da Satisfação dos Usuários dos Serviços Prestados pela Secretaria Municipal de Agricultura, Obras e Serviços Rurais.

O Município de Mariano Moro possui forte vocação agrícola, sendo a atividade rural um dos pilares do desenvolvimento econômico e social local. Nesse contexto, torna-se essencial que os serviços públicos destinados ao meio rural sejam constantemente avaliados pelos próprios usuários, permitindo identificar pontos fortes, necessidades de melhoria e prioridades de investimento.

A pesquisa de satisfação constitui importante instrumento de gestão pública moderna, possibilitando que a Administração Municipal acompanhe a percepção da população acerca da eficiência, qualidade, agilidade e efetividade dos serviços executados.

Além de fortalecer a transparência e a participação popular, a iniciativa permitirá que as decisões administrativas sejam baseadas em indicadores concretos, contribuindo para o aperfeiçoamento contínuo das políticas públicas voltadas ao setor agrícola e à infraestrutura rural.

Os resultados obtidos servirão como ferramenta de planejamento, permitindo maior racionalidade na aplicação dos recursos públicos, melhoria da qualidade dos serviços e fortalecimento da relação entre a Administração Municipal e os cidadãos.

Assim, a presente proposição representa um compromisso com uma gestão eficiente, participativa, transparente e voltada à excelência no atendimento à população rural.

Diante da relevância da matéria, solicitamos a aprovação do presente Projeto de Lei.

VALDECIR MARIANO PINTO

Prefeito Municipal.



MUNICÍPIO DE MARIANO MORO – RS

SECRETARIA MUNICIPAL DE AGRICULTURA, OBRAS E SERVIÇOS RURAIS

PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS SERVIÇOS PRESTADOS

Sua opinião é muito importante para melhorarmos nossos serviços.

A pesquisa é voluntária e as informações serão utilizadas exclusivamente para avaliação e aperfeiçoamento dos serviços públicos municipais.

IDENTIFICAÇÃO DO SERVIÇO

Data do atendimento: _____ / _____ / _____

Comunidade/Localidade: _____

Nome do produtor (opcional): _____

Telefone (opcional): _____

Servidor/Operador (opcional): _____

Serviço realizado

- Abertura de estrada
- Recuperação de estrada
- Cascalhamento
- Patrolamento
- Terraplenagem
- Escavação
- Transporte de materiais



- () Distribuição de brita
- () Distribuição de terra
- () Horas-máquina
- () Serviços agrícolas
- () Outro: _____

AVALIAÇÃO

1. Como você avalia o atendimento recebido pelos servidores da Secretaria?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

2. Como você avalia a qualidade do serviço executado?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

3. Sua necessidade foi resolvida?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

4. Como você avalia o resultado final do serviço realizado?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

5. De modo geral, qual sua satisfação com o serviço prestado pela Secretaria?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10



RECLAMAÇÕES, SUGESTÕES, CRÍTICAS OU ELOGIOS

AUTORIZAÇÃO

Desejo permanecer anônimo.

Autorizo que a Secretaria entre em contato para esclarecimentos sobre minha avaliação.

Telefone: _____

Agradecemos sua participação!

Sua opinião contribui para a melhoria dos serviços públicos e para o desenvolvimento do Município de Mariano Moro.