



CÂMARA MUNICIPAL DE PEDRO TEIXEIRA

Rua Jacinto Eugênio, 35, Bairro Centro – CEP 36.148-000

Telefone: (32) 2028-5181 – CNPJ: 20.434.114/0001-57

e-mail: secretaria@pedroteixeira.cam.mg.gov.br

INDICAÇÃO Nº 018/2026

APROVADO

Exmo. Sr.

Marcelo Aparecido Gomes

Presidente da Câmara Municipal de Vereadores Pedro Teixeira/MG

Senhor Presidente,

Senhores Vereadores,

Saudando-vos cordialmente, vimos respeitosamente através do presente, apresentar nos termos do art. 122 inciso X e art. 137 do Regimento Interno esta Indicação Parlamentar que sugere ao Executivo Municipal:

Indico a Vossa Excelência que seja avaliada a possibilidade de revisão dos fluxos e procedimentos adotados no atendimento ao público nas repartições municipais, com o objetivo de torná-los mais ágeis, eficientes e resolutivos, evitando burocracias desnecessárias que possam comprometer a adequada prestação dos serviços públicos.

Informa-se que a presente indicação tem como base ofício encaminhado pelo munícipe Gabriel Marinho, o qual segue em anexo, no qual são apresentadas considerações relevantes acerca da necessidade de melhoria na eficiência do atendimento ao público no âmbito da Administração Municipal.

JUSTIFICATIVA:

A presente indicação fundamenta-se na necessidade de constante aprimoramento dos serviços públicos prestados à população, os quais devem observar, de forma contínua, os princípios da eficiência, celeridade e qualidade no atendimento ao cidadão.

Conforme apontado pelo munícipe em seu ofício, a proposta tem como objetivo contribuir com discussões voltadas à melhoria e eficiência do atendimento ao público nas repartições municipais, incentivando a adoção de práticas que priorizem a resolução das demandas no primeiro atendimento, sempre que possível, por meio da utilização do bom senso e da eficiência administrativa.

A simplificação de procedimentos e a redução de burocracias desnecessárias tendem a promover maior efetividade na prestação dos serviços, reduzindo o tempo de espera, evitando retrabalhos e proporcionando maior satisfação aos usuários.

Ademais, a ampliação de ferramentas tecnológicas e de mecanismos que facilitem a comunicação entre o cidadão e o Poder Público pode contribuir significativamente para a modernização da gestão administrativa, ampliando o acesso à informação e tornando os serviços mais acessíveis e eficientes.



CÂMARA MUNICIPAL DE PEDRO TEIXEIRA

Rua Jacinto Eugênio, 35, Bairro Centro – CEP 36.148-000

Telefone: (32) 2028-5181 – CNPJ: 20.434.114/0001-57

e-mail: secretaria@pedroteixeira.cam.mg.gov.br

Ressalta-se, ainda, que tais medidas estão diretamente alinhadas ao princípio da **eficiência administrativa**, previsto no art. 37 da Constituição Federal, bem como às boas práticas de gestão pública contemporânea.

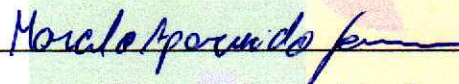
Dessa forma, a análise e eventual implementação de melhorias nos fluxos de atendimento mostram-se medidas de relevante interesse público, contribuindo para o fortalecimento da relação entre a Administração Pública e os cidadãos.

Sendo o que se apresenta para o momento, reiteramos protesto de estima e consideração.

Atenciosamente,

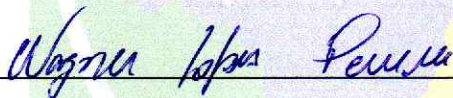
Pedro Teixeira, 31 de março de 2026.

MESA DIRETORA DA CÂMARA MUNICIPAL DE PEDRO TEIXEIRA/MG



Marcelo Aparecido Gomes

Presidente



Wagner Lopes Pereira

Vice-presidente



Charles Raul Cardoso

Secretário

APROVADO

OFÍCIO

À Mesa Diretora da Câmara Municipal de Pedro Teixeira

Assunto: Sugestão de reflexão e melhoria no modelo de atendimento ao cidadão

Eu, Gabriel Marinho, cidadão deste município, venho respeitosamente apresentar a seguinte reflexão e sugestão de indicação para apreciação desta Casa Legislativa, relacionada à eficiência e à forma de atendimento prestado nas repartições públicas.

Quando atuei como servidor público, sempre procurei atender as pessoas da forma mais ágil possível, buscando reduzir ao mínimo necessário as burocracias envolvidas no atendimento. Essa postura não tinha apenas o objetivo de proporcionar um atendimento mais satisfatório ao cidadão, mas também de promover maior eficiência no funcionamento do serviço público.

Sempre fiz uma conta simples: se um setor atende 1000 pessoas por mês e consegue resolver as demandas corretamente no primeiro atendimento, ele precisa lidar apenas com esses 1000 atendimentos. No entanto, quando são criadas exigências burocráticas que fazem com que parte dessas pessoas precise retornar novamente por questões meramente formais ou discricionárias, o número real de atendimentos acaba aumentando significativamente. Assim, um setor que poderia realizar 1000 atendimentos pode acabar realizando 1500 ou até 2000, atendendo novamente pessoas que já estiveram ali anteriormente.

Um exemplo simples seria a exigência de um comprovante de residência. Se a finalidade desse documento é apenas confirmar o vínculo da pessoa com determinado endereço, em alguns casos essa informação pode ser evidente ou de conhecimento do próprio servidor. Imagine, por exemplo, um morador antigo da região que esqueceu de levar a conta de luz no momento do atendimento. Se a finalidade do documento é apenas comprovar a residência e essa informação já é clara, exigir que a pessoa retorne apenas para apresentar um papel pode transformar uma regra administrativa em uma burocracia desnecessária.

Naturalmente, as regras são importantes e devem ser seguidas, principalmente quando se trata de situações em que não há conhecimento prévio sobre a pessoa ou quando a comprovação é realmente necessária. No entanto, quando existe margem de discricionariedade, o servidor público também precisa compreender que possui autonomia no exercício de suas funções para aplicar as regras com responsabilidade e

RECEBI EM
09/03/26
Gabriel Marinho

bom senso. Isso não significa favorecer qualquer pessoa ou grupo político, mas sim agir com equilíbrio, tratando todos os cidadãos de forma justa e priorizando a finalidade do serviço público. Quando a finalidade da regra já está claramente atendida, a aplicação puramente mecânica das exigências pode gerar retrabalho tanto para o cidadão quanto para o próprio serviço público.

No fim das contas, burocracias desnecessárias não fortalecem o sistema público; muitas vezes apenas aumentam o volume de trabalho e dificultam o acesso do cidadão aos serviços.

Dessa forma, apresento esta reflexão para que possa contribuir com discussões sobre a melhoria e a eficiência do atendimento ao público nas repartições municipais, incentivando práticas que priorizem a resolução das demandas no primeiro atendimento sempre que possível, utilizando bom senso, eficiência administrativa e também ferramentas tecnológicas que possam facilitar a comunicação entre o cidadão e o serviço público.

Nesse sentido, também sugere-se avaliar a retomada do atendimento para agendamentos e orientações por meio de aplicativos de comunicação, como o WhatsApp, prática que já foi utilizada anteriormente por algumas repartições. Essa medida pode contribuir para reduzir a necessidade de deslocamentos desnecessários da população até os setores públicos, especialmente em situações que poderiam ser resolvidas previamente por meio do envio de informações ou documentos. Além disso, canais digitais facilitam o acesso de cidadãos que possuem pouco tempo disponível ou enfrentam dificuldades de mobilidade, tornando o serviço público mais acessível e eficiente.

Sem mais para o momento, coloco-me à disposição para eventuais esclarecimentos.

Pedro Teixeira, 09/03/2026

Atenciosamente,



Gabriel Marinho

Cidadão do Município de Pedro Teixeira