



**CÂMARA MUNICIPAL**  
SANTA FÉ DO SUL - SP

**INDICAÇÃO Nº**

**243/2026**

O vereador, **Maicon da Santa Casa**, no uso de suas prerrogativas parlamentares, etc.;

**Indica** ao Excelentíssimo **Prefeito EVANDRO FARIAS MURA** as providências que se fizerem necessárias, junto ao **Diretor-Geral de Administração, GILVAN CÉSAR DE MELO** e a **Diretora-Geral de Turismo e Cultura, ANA PAULA PELAIO GARCIA TOPPAN**, no sentido de realizar estudos visando encaminhar para a Câmara Municipal, **Projeto de Lei que "Dispõe sobre a criação do Programa Viva Santa Fé – Sistema Municipal de Avaliação da Experiência do Turista e do Comércio"**, conforme modelo em anexo.

**JUSTIFICATIVA:**

A presente propositura visa implantar um sistema permanente e padronizado de avaliação da experiência do turista e do consumidor no Município de Santa Fé do Sul/SP, com objetivo de coletar dados em tempo real sobre a qualidade dos serviços públicos e privados, identificar pontos críticos e oportunidades de melhoria, estimular boas práticas no comércio e no turismo, subsidiar políticas públicas baseadas em evidências, dentre outros.

A criação do Programa Viva Santa Fé, será um passo muito importante pois integra inovação tecnológica e valorização do turismo e do comércio local, permitindo que o poder público possa planejar ações estratégicas a partir da percepção real dos turistas, consumidores e munícipes, garantindo a implementação de políticas públicas efetivas para o turismo de nossa cidade.

Trata-se de uma demanda da população que deverá ser incluída no orçamento vigente do município. Entretanto não havendo a possibilidade de inclusão, a presente demanda deverá constar das peças orçamentárias (Plano Plurianual - PPA, da Lei de Diretrizes Orçamentárias – LDO e na Lei Orçamentária Anual - LOA) como forma de desenvolver Políticas Públicas visando atender efetivamente os anseios da população.

Importante destacar ainda que, o tema ora proposto foi uma sugestão do munícipe Marcos Diego de Almeida, conforme anexo a Indicação.

Contando com a atenção de Vossa Excelência para análise e possível envio de Projeto de Lei à Câmara Municipal, renovo votos de elevada estima e consideração.

Sala das Sessões Dr. João Alfredo do Amaral Ribeiro,  
15 de junho de 2026

CÂMARA MUNICIPAL  
SANTA FÉ DO SUL  
Estado de São Paulo  
**ENCAMINHADA**  
em Sessão de

**23/06/2026**

**MAICON DA SANTA CASA**  
Vereador – UNIÃO BRASIL

CÂMARA MUNICIPAL  
SANTA FÉ DO SUL  
Estado de São Paulo

19 JUN. 2026

**PROT. Nº366**

**PROTOCOLO**

**Prezados membros da Diretoria da Associação Comercial de Santa Fé do Sul,**

Venho, por meio desta, apresentar-lhes oficialmente o: Programa Viva Santa Fé – Sistema Municipal de Avaliação da Experiência do Turista e do Comércio, uma proposta institucional desenvolvida com o objetivo de contribuir para o fortalecimento e desenvolvimento do comércio local, do turismo e da imagem do município.

O Programa Viva Santa Fé consiste na implantação de um sistema permanente de escuta do consumidor e do turista, por meio de totens interativos e plataforma digital integrada, permitindo a coleta de dados objetivos sobre a qualidade dos serviços prestados em áreas como atendimento, limpeza, segurança, gastronomia, eventos e pontos turísticos.

A iniciativa foi estruturada com base em princípios de:

- gestão pública baseada em dados;
- participação social;
- transparência;
- valorização do comércio local;
- melhoria contínua da experiência do consumidor.

Entre os principais benefícios para os comerciantes associados, destacam-se:

- diagnóstico permanente da percepção dos clientes;
- subsídios para ações de capacitação e qualificação profissional;
- criação de um selo municipal de qualidade;
- fortalecimento do marketing positivo do comércio local;
- aumento da fidelização dos consumidores e turistas;
- integração com políticas públicas de turismo e desenvolvimento econômico.

O projeto foi elaborado em padrão técnico e jurídico, com fundamentação legal, governança definida e respeito à Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), estando apto a ser apresentado como proposta piloto em parceria com esta Associação Comercial, com possibilidade de posterior institucionalização como política pública municipal.

Diante disso, coloco-me à disposição para realizar uma apresentação formal do Programa Viva Santa Fé à Diretoria da Associação Comercial, a fim de expor seus objetivos, funcionamento e benefícios, bem como discutir possibilidades de parceria para implantação inicial do projeto. Entendo que esta iniciativa pode representar um importante avanço na modernização do comércio local, no fortalecimento do turismo e na construção de uma cidade mais organizada, acolhedora e orientada por dados. Agradeço antecipadamente pela atenção e fico no aguardo de um retorno para agendarmos uma reunião de apresentação.

Atenciosamente,

Marcos Diego de Almeida  
Psicólogo CRP:06/154355  
Proponente do Programa Viva Santa Fé  
Santa Fé do Sul/SP

# **PROGRAMA VIVA SANTA FÉ**

## **Sistema Municipal de Avaliação da Experiência do Turista e do Comércio**

### **1. APRESENTAÇÃO INSTITUCIONAL**

O presente documento institui a proposta do Programa Viva Santa Fé – Sistema municipal de avaliação da experiência do turista e do comércio, concebido como instrumento permanente de gestão pública baseada em dados, participação cidadã e melhoria contínua da qualidade dos serviços turísticos e comerciais do município da Estância Turística de Santa Fé do Sul/SP.

O programa integra inovação tecnológica, políticas públicas e valorização do comércio local, permitindo ao poder público planejar ações estratégicas a partir da percepção real dos turistas, consumidores e munícipes.

### **2. FUNDAMENTAÇÃO LEGAL**

O **Programa Viva Santa Fé** fundamenta-se nos seguintes dispositivos legais:

Constituição Federal, art. 30, incisos I e II (competência municipal para assuntos de interesse local); Lei nº 12.587/2012 (Política Nacional de Mobilidade Urbana – princípio da gestão baseada em dados); Lei Geral do Turismo (Lei nº 11.771/2008); Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD); Princípio da eficiência da Administração Pública (art. 37 da CF); Estatuto da Cidade (Lei nº 10.257/2001).

### **3. JUSTIFICATIVA**

Santa Fé do Sul é uma das setenta e oito Estâncias Turísticas do Estado de São Paulo e possui economia fortemente baseada no turismo, comércio e eventos. Entretanto, inexistente atualmente um sistema estruturado e contínuo de coleta de dados sobre a experiência do visitante e do consumidor.

A ausência de indicadores objetivos compromete:

- o planejamento de políticas públicas;
- a qualificação dos serviços;
- a tomada de decisões estratégicas;
- a avaliação da eficiência administrativa;
- a transparência da gestão pública.

O Programa Viva Santa Fé, surge como ferramenta moderna de governança pública, alinhada aos princípios da eficiência, inovação, participação social e desenvolvimento sustentável.

#### **4. OBJETIVOS**

##### **4.1 Objetivo Geral**

Implantar um sistema permanente e padronizado de avaliação da experiência do turista e do consumidor no Município de Santa Fé do Sul/SP.

##### **4.2 Objetivos Específicos**

- Coletar dados em tempo real sobre a qualidade dos serviços públicos e privados;
- Identificar pontos críticos e oportunidades de melhoria;
- Estimular boas práticas no comércio e no turismo;
- Subsidiar políticas públicas baseadas em evidências;
- Fortalecer a imagem institucional do município;
- Incentivar a participação cidadã;
- Criar indicadores oficiais de satisfação turística e comercial.

#### **5. METODOLOGIA OPERACIONAL**

O programa será executado por meio de três eixos estruturantes:

##### **5.1 Totens Interativos de Avaliação**

Serão instalados totens físicos em locais estratégicos, tais como:

- orla turística;
- praças públicas;
- eventos oficiais;
- pontos turísticos;
- rodoviária;
- estabelecimentos comerciais parceiros.

Os totens permitirão avaliação simplificada por meio de botões representativos:

- Péssimo;
- Regular;
- Bom;
- Excelente.

As categorias avaliadas compreenderão:

- Limpeza urbana;
- Mobilidade urbana;
- Atendimento;
- Segurança;
- Gastronomia;
- Eventos;
- Pontos turísticos;
- Acesso ao sistema único de saúde (SUS)

## **6. SISTEMA DIGITAL E INTELIGÊNCIA DE DADOS**

Os dados coletados serão integrados a uma plataforma digital unificada contendo:

- banco de dados centralizado;
- relatórios mensais, trimestrais e anuais;
- gráficos estatísticos;
- mapas de calor;
- ranking positivo de desempenho;
- painel de gestão (dashboard público e administrativo).

O sistema observará rigorosamente a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), garantindo anonimato dos usuários e segurança da informação.

## **7. GOVERNANÇA E COMITÊ GESTOR**

O Programa Viva Santa Fé será gerido por um Comitê Gestor composto por:

- Secretaria Municipal de Turismo;
- Secretaria de Desenvolvimento Econômico;
- Associação Comercial;
- Conselho Municipal de Turismo;
- Instituições de Ensino Superior;
- Parceiros tecnológicos.

Compete ao Comitê Gestor:

- supervisionar a execução do programa;
- analisar relatórios;
- propor melhorias;
- divulgar resultados;
- elaborar relatório anual público.

## **8. BENEFÍCIOS**

### **8.1 Para o Município**

- planejamento estratégico baseado em dados;
- melhoria da qualidade dos serviços públicos;
- fortalecimento da imagem turística;
- transparência administrativa;
- participação cidadã;
- eficiência na gestão pública.

### **8.2 Para o Comércio**

- diagnóstico permanente de atendimento;
- programas de capacitação;
- selo municipal de qualidade;
- marketing institucional positivo;
- fidelização de clientes.

### **8.3 Para o Turista e Município**

- voz ativa;
- melhoria contínua da experiência;
- serviços mais qualificados;
- cidade mais organizada e acolhedora.

## **9. CRONOGRAMA DE IMPLANTAÇÃO**

### **Fase 1 – Projeto Piloto (3 meses):**

- instalação de 5 totens;
- implantação do sistema digital;
- treinamento das equipes;
- divulgação institucional.

### **Fase 2 – Expansão (6 meses):**

- ampliação dos pontos de coleta;
- integração com eventos oficiais;
- criação do selo de qualidade.

### **Fase 3 – Consolidação:**

- regulamentação por lei municipal;
- publicação anual dos indicadores;
- integração definitiva à gestão pública.

## **10. CUSTOS E FONTES DE RECURSOS**

O programa poderá ser custeado por:

- dotações orçamentárias próprias;
- parcerias público-privadas;
- patrocínios institucionais;
- emendas parlamentares;
- publicidade institucional;
- naming rights dos totens.

## **11. INDICADORES DE DESEMPENHO**

- Índice Geral de Satisfação Turística;
- Índice de Satisfação Comercial;
- Número de avaliações por período;
- Evolução mensal dos indicadores;
- Setores críticos;
- Setores de excelência.

## **12. CONCLUSÃO**

O Programa Viva Santa Fé consolida um novo modelo de gestão pública baseado em escuta social, inovação tecnológica e planejamento estratégico. Trata-se de iniciativa estruturante para o fortalecimento do turismo, do comércio e da imagem institucional do Município.

