PROJETO DE LEI Nº 687 / 2025

DISPÕE SOBRE AS DIRETRIZES PARA GARANTIR O ACOLHIMENTO INCLUSIVO E DE QUALIDADE DA POPULAÇÃO NOS SERVIÇOS MUNICIPAIS DE FORTALEZA, E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS.

A CÂMARA MUNICIPAL DE FORTALEZA APROVA:

Art. 1º Fica instituída a Política Municipal de Acolhimento Inclusivo e de Qualidade nos Serviços Públicos de Fortaleza, com o objetivo de assegurar que todos os cidadãos sejam atendidos com dignidade, respeito e eficiência, sem qualquer forma de discriminação.

Art. 2º Para os efeitos desta Lei, considera-se Acolhimento Inclusivo e de Qualidade o conjunto de ações e práticas que visam:

I - Garantir o atendimento humanizado, empático e respeitoso a toda a população;

II - Assegurar a acessibilidade física, comunicacional e atitudinal para pessoas com deficiência e mobilidade reduzida;

III - Promover a igualdade e combater a discriminação por motivo de raça, cor, etnia, gênero, orientação sexual, identidade de gênero, idade, religião, condição social ou qualquer outra forma de distinção;

IV - Capacitar os servidores públicos para a prestação de um serviço eficiente, qualificado e sensível às necessidades específicas de cada cidadão;

V - Priorizar o atendimento a pessoas em situação de vulnerabilidade, como idosos, gestantes, pessoas com deficiência, famílias de baixa renda e vítimas de violência.

Art. 3º São diretrizes para a execução desta Política:

I - Realização de programas de capacitação continuada para os servidores municipais, com foco em temas como direitos humanos, acessibilidade, diversidade, combate à discriminação e técnicas de atendimento ao público;

II - Implementação de canais de ouvidoria e mecanismos de *feedback* acessíveis para que a população possa registrar elogios, reclamações e sugestões sobre o atendimento recebido;

III - Adaptação dos espaços físicos de atendimento para garantir a plena acessibilidade a todas as pessoas, conforme as normas técnicas vigentes;

IV - Disponibilização de materiais informativos em formatos acessíveis, como braile, Libras (Língua Brasileira de Sinais) e linguagem simplificada;

V - Criação de indicadores de desempenho e metas de qualidade para o atendimento, a serem monitorados regularmente pela administração municipal.

Art. 4º O Poder Executivo Municipal será o responsável pela regulamentação e fiscalização da presente Lei, podendo estabelecer protocolos de atendimento específicos para cada secretaria ou órgão, de acordo com a sua área de atuação.

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

Art. 6º Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

DEPARTAMENTO LEGISLATIVO DA CÂMARA MUNICIPAL DE FORTALEZA, EM _____DE _____DE 2025.

VEREADOR WELLINGTON SABÓIA
LÍDER DO PODEMOS na C.M.F

DEPARTAMENTO LEGISLATIVO
RECEBIDO EM
07 OUT 2025
14:14
ELLEN

JUSTIFICATIVA

O presente Projeto visa estabelecer diretrizes claras e obrigatórias para o acolhimento da população nos serviços municipais de Fortaleza. A qualidade do atendimento público é um pilar fundamental para o exercício da cidadania e para a construção de uma sociedade mais justa e inclusiva. Uma prefeitura, como principal ponto de contato entre o poder público e o cidadão, tem o dever de ser não apenas eficiente, mas também acolhedora e respeitosa.

Atualmente, a ausência de uma política unificada e robusta de acolhimento pode resultar em um atendimento desigual, que muitas vezes desconsidera as necessidades específicas de grupos vulneráveis. Situações de discriminação, longas esperas e falta de acessibilidade física e comunicacional ainda persistem, criando barreiras que impedem o acesso pleno da população a seus direitos. Este projeto busca mudar essa realidade.

A implementação de uma Política Municipal de Acolhimento Inclusivo e de Qualidade não é apenas uma medida administrativa, mas uma afirmação de valores. Ela promove a dignidade humana ao garantir que cada pessoa seja recebida com empatia, combatendo ativamente a discriminação e o preconceito. A capacitação contínua dos servidores, por exemplo, é uma ferramenta essencial para que eles possam lidar com a diversidade da população fortalezense, oferecendo um serviço mais qualificado e sensível.

Além disso, ao focar na acessibilidade e na priorização de grupos vulneráveis, a lei fortalece a inclusão social e demonstra o compromisso do Município com a equidade. A criação de canais de ouvidoria transparentes e indicadores de desempenho garante que o cidadão seja protagonista na avaliação da qualidade do serviço, podendo contribuir para a melhoria contínua dos processos.

Portanto, a aprovação deste Projeto de Lei representa um investimento no capital humano e na infraestrutura de serviços do Município. É um passo significativo para construir uma Fortaleza mais acolhedora, onde todos os cidadãos se sintam respeitados e representados, reafirmando o papel do poder público como promotor do bem-estar e da inclusão para toda a sociedade.

VEREADOR WELLINGTON SABÓIA
LÍDER DO PODEMOS na C.M.F