CÂMARA DE
FORTALEZA

CÂMARA MUNICIPAL DE FORTALEZA
GABINETE VEREADORA ESTRELA BARROS

PROJETO DE LEI Nº 05 24 /2025

Dispõe sobre atendimento humanizado no serviço público.

A CÂMARA MUNICIPAL DE FORTALEZA APROVA:

Art. 1º O disposto nesta Lei aplica-se à administração pública direta e indireta do Município, nos termos do art. 37 da Constituição Federal.

Art. 2º Para os fins desta Lei, consideram-se:

I - usuário - pessoa física ou jurídica que se beneficia ou utiliza, efetiva ou potencialmente, de serviço público;

II - serviço público - atividade administrativa ou de prestação direta ou indireta de bens ou serviços à população, exercida por órgão ou entidade da administração pública;

III - administração pública - órgão ou entidade integrante da administração pública do Município;

IV - agente público - quem exerce cargo, emprego ou função pública, de natureza civil ou militar, ainda que transitoriamente ou sem remuneração; e

V - manifestações - reclamações, denúncias, sugestões, elogios e demais pronunciamentos de usuários que tenham como objeto a prestação de serviços públicos e a conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização de tais serviços.

Parágrafo único. As reclamações e denúncias relativas à prestação dos serviços públicos em geral, serão asseguradas a fim de avaliação periódica, externa e interna, da qualidade dos serviços prestados.

Art. 3º O usuário de serviço público tem direito à atendimento humanizado, devendo os agentes e prestadores observarem as seguintes diretrizes:

I – acolhida, cordialidade, dignidade, respeito, gentileza, ética, empatia, cordialidade, qualidade, urbanidade e acessibilidade;

II - igualdade no tratamento, vedado qualquer tipo de discriminação.

Art. 4° O Poder Executivo regulamentará o disposto nesta Lei, no que couber.

Art. 5° Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

DEPARTAMENTO LEGISLATIVO DA CÂMARA MUNICIPAL DE FORTALEZA, ____ DE _____ DE 2025.

Estrela Barros
Vereadora – PSD

20 AGO 2025
12 00

CÂMARA MUNICIPAL DE FORTALEZA
GABINETE VEREADORA ESTRELA BARROS

JUSTIFICATIVA

Entre os princípios que orientam e qualificam a atuação dos agentes públicos, destacam-se como principais: o respeito à dignidade do cidadão e cidadã, à sua autonomia, ao seu direito a benefícios e serviços de qualidade, sem discriminação de quaisquer naturezas e sem comprovação vexatória de necessidades. Estes princípios devem ser lembrados todos os dias por todos os servidores públicos, sejam os que atuam na gestão, na recepção dos equipamentos públicos ou em qualquer outra unidade do Sistema. Também cabe dizer que a dignidade da pessoa, para além de ser um princípio, é um dos principais fundamentos da República Federativa do Brasil, o que implica dizer que o ser humano é um sujeito de direito e não pode ser tratado como objeto ou coisa.

As famílias e indivíduos que buscam o atendimento nas unidades e serviços do Poder Público, comumente estão vivenciando situações de vulnerabilidade e/ou riscos sociais dos mais diversos, a exemplo de situações extremas necessidades sociais e econômicas em face da inserção precária ou não inserção no mercado de trabalho formal e informal, perda ou fragilidade de vínculos familiares e/ou comunitários, discriminações étnico-raciais, culturais, de gênero e pessoas com dificuldades de acesso a serviços e direitos básicos. Essas vulnerabilidades demarcadas acima, mais as situações imprevistas, podem causar: tensão, estresse, sofrimento, inseguranças ou conflitos relacionais, intergeracionais ou intrafamiliares, vindo a agravar seu cotidiano, quando a prática do atendimento se faz necessária.

Os agentes públicos, particularmente aqueles que atuam no atendimento direto a população, constituem-se em recurso humano valioso do Sistema. A esses cabe, em primeiro lugar, acolher as pessoas e, depois, reconhecer suas necessidades e fazer com que essas acessem cada serviço.

Um exercício diário deve ser o do cuidado com profissionalismo. Isso requer um atendimento com gentileza, com cordialidade, com escuta respeitosa do ponto de vista do outro. A maneira como os agentes se comunicam, seja por meio do diálogo, dos gestos e das atitudes, faz toda diferença. O cuidado e a responsabilidade profissional com as palavras, com a forma de dialogar, de esclarecer sobre a rotina, de interpretar as informações e de praticar uma escuta atenta fazem toda a diferença.

Os profissionais do Poder Público devem ter empatia com as famílias, principalmente as que enfrentam grandes deslocamentos, reorganizam seu tempo e sua

rotina para chegar a um equipamento da Prefeitura. Por isso, é de responsabilidade do profissional dedicar o máximo de atenção e de tempo ao atendimento.

Dada à relevância da matéria, solicito aos nobres pares a aprovação do presente projeto de lei.

Estrela Barros
Vereadora – PSD