



Indicação

Nº do Protocolo: 2026051624000421

Nº SAPL: 0524/2026

Registrado por ASS VEREADORA ADRIANA PEDROSA em 20 de maio de 2026 às 16:14

Para conferir o documento assinado digitalmente, acesse o endereço eletrônico abaixo:

https://cmfor360.fortaleza.ce.leg.br/documento/1779293803116_aa33d6f0-1d5e-42fb-8576-68c074a60325

Autores:

ADRIANA PEDROSA



CÂMARA DE
FORTALEZA

INDICAÇÃO Nº _____ / 2026

Indica ao Poder Executivo Municipal a criação do Programa Municipal de Comunicação Não Violenta, Escuta Ativa e Atendimento Humanizado ao Cidadão no âmbito da Administração Pública Municipal de Fortaleza, e dá outras providências.

**EXCELENTÍSSIMO SENHOR PRESIDENTE DA CÂMARA MUNICIPAL
DE FORTALEZA**

A Vereadora **Adriana Pedrosa**, no uso de suas atribuições regimentais, vem submeter à apreciação desta Casa Legislativa a Indicação em epígrafe que , após aprovada, seja remetida ao Exmo. Senhor Prefeito Municipal a fim de que a mesma retorne a esta Casa em forma de Mensagem.

DEPARTAMENTO LEGISLATIVO DA CÂMARA MUNICIPAL DE
FORTALEZA, EM _____ DE _____ DE 2026.

VEREADORA ADRIANA PEDROSA - PT

INDICAÇÃO Nº _____ / 2026

PROJETO DE LEI Nº

Indica ao Poder Executivo Municipal a criação do Programa Municipal de Comunicação Não Violenta, Escuta Ativa e Atendimento Humanizado ao Cidadão no âmbito da Administração Pública Municipal de Fortaleza, e dá outras providências.

**EXCELENTÍSSIMO SENHOR PRESIDENTE DA CÂMARA MUNICIPAL
DE FORTALEZA**

Art 1º.Fica indicado ao Poder Executivo Municipal a criação do **Programa Municipal de Comunicação Não Violenta, Escuta Ativa e Atendimento Humanizado ao Cidadão**, a ser desenvolvido no âmbito da Administração Pública Municipal direta e indireta.

Art. 2º.O Programa tem como objetivo promover a melhoria das relações institucionais, a prevenção de conflitos, a qualificação do atendimento ao cidadão e o fortalecimento de uma cultura administrativa baseada no respeito, na empatia, na escuta ativa, na cooperação e na solução pacífica de conflitos.

Art. 3º.Para os fins desta Indicação, entende-se por Comunicação Não Violenta o conjunto de práticas comunicacionais voltadas à escuta qualificada, ao diálogo respeitoso, à identificação de necessidades, à redução de conflitos e à construção de relações mais humanizadas entre servidores, gestores e cidadãos.

Art. 4º. São diretrizes do Programa:

- I – valorização da escuta ativa e do atendimento humanizado ao cidadão;
- II – promoção de relações respeitadas no ambiente de trabalho;
- III – prevenção e mediação de conflitos no âmbito dos serviços públicos municipais;
- IV – fortalecimento da cultura de paz e da cooperação institucional;
- V – qualificação da comunicação entre servidores, gestores, usuários dos serviços públicos e comunidade;
- VI – estímulo à empatia, ao respeito à diversidade e à não discriminação;
- VII – melhoria contínua dos canais de atendimento, acolhimento e orientação ao cidadão.

Art. 5º. O Programa poderá contemplar ações de capacitação, oficinas, palestras, campanhas educativas, rodas de conversa, produção de materiais orientativos e formação continuada de servidores públicos municipais.

Art. 6º As ações do Programa poderão ser priorizadas nos órgãos e serviços municipais com atendimento direto à população, especialmente nas áreas de saúde, assistência social, educação, direitos humanos, juventude, habitação, defesa civil, ouvidoria, fiscalização, segurança cidadã e demais setores de grande demanda pública.

Art. 7º A capacitação dos servidores poderá abordar, entre outros temas:

- I – princípios da Comunicação Não Violenta;
- II – escuta ativa e acolhimento ao cidadão;
- III – linguagem simples, respeitosa e acessível;

IV – atendimento a pessoas em situação de vulnerabilidade;

V – prevenção de conflitos no serviço público;

VI – mediação, diálogo e resolução pacífica de demandas;

VII – saúde emocional, relações interpessoais e ambiente de trabalho.

Art. 8º O Poder Executivo poderá firmar parcerias com escolas de governo, universidades, instituições públicas, organizações da sociedade civil e entidades especializadas, visando à realização de formações e ao desenvolvimento de materiais técnicos e pedagógicos.

Art. 9º A implementação do Programa poderá ocorrer de forma gradual, observada a disponibilidade orçamentária, administrativa e financeira do Município.

Art. 10. Esta Indicação entra em vigor na data de sua aprovação.

DEPARTAMENTO LEGISLATIVO DA CÂMARA MUNICIPAL DE
FORTALEZA, EM _____ DE _____ DE 2026.

VEREADORA ADRIANA PEDROSA - PT

JUSTIFICATIVA

A presente Indicação tem como objetivo sugerir ao Poder Executivo Municipal a criação do **Programa Municipal de Comunicação Não Violenta, Escuta Ativa e Atendimento Humanizado ao Cidadão**, como instrumento de qualificação das relações institucionais e do atendimento prestado pela Administração Pública Municipal de Fortaleza.

A Comunicação Não Violenta é uma prática que contribui para a construção de ambientes mais respeitosos, colaborativos e preparados para lidar com conflitos de maneira pacífica. No serviço público, sua aplicação pode melhorar tanto as relações internas entre servidores e gestores quanto o contato direto com a população, especialmente em áreas sensíveis, como saúde, assistência social, educação, direitos humanos, habitação e ouvidoria.

Fortaleza já possui experiências pontuais relacionadas à Comunicação Não Violenta e à cultura de paz. A Prefeitura realizou formação continuada sobre CNV com educadores sociais, destacando a importância do acolhimento, da escuta respeitosa e do fortalecimento de vínculos no cotidiano de trabalho. Também há iniciativas formativas no Parlamento Municipal, o que demonstra que o tema já é reconhecido como relevante para a vida pública e institucional.

Dessa forma, a proposta busca transformar ações pontuais em uma política municipal mais estruturada, capaz de orientar capacitações, campanhas educativas e práticas permanentes de atendimento humanizado. Trata-se de medida simples, preventiva e de grande impacto social, pois melhora o relacionamento entre o poder público e o cidadão, fortalece a cultura de paz e contribui para uma gestão pública mais acolhedora, eficiente e democrática.

VEREADORA ADRIANA PEDROSA - PT



Assinaturas Digitais

Documento registrado em 20 de maio de 2026 às 13:14

Para conferir o documento assinado digitalmente, acesse o endereço eletrônico abaixo:

https://cmfor360.fortaleza.ce.leg.br/documento/1779293803116_aa33d6f0-1d5e-42fb-8576-68c074a60325



Documento assinado por
ADRIANA PEDROSA