



**PROJETO DE LEI MUNICIPAL Nº 27 /2025**

Institui a Política Municipal de Atendimento Humanizado no Serviço Público, dispõe sobre os direitos dos usuários e estabelece diretrizes para a humanização do atendimento no âmbito da Administração Pública Municipal.

**O VEREADOR GILCIMAR PEREIRA DOS SANTOS, DESTA CÂMARA MUNICIPAL DE SANTO ESTEVÃO, ESTADO DA BAHIA**, no uso de suas atribuições, com base na Lei Orgânica do Município, bem como do Regimento Interno Cameral, apresenta e submete ao crivo deste egrégio Parlamento, o seguinte Projeto de Lei:

**CAPÍTULO I - DAS DISPOSIÇÕES PRELIMINARES**

Art. 1º Esta Lei institui a Política Municipal de Atendimento Humanizado, estabelecendo normas, princípios e diretrizes para a garantia de um atendimento digno, respeitoso e eficiente a todos os usuários dos serviços públicos no âmbito do Município.

Art. 2º O disposto nesta Lei aplica-se a todos os órgãos e entidades da Administração Pública Municipal, direta e indireta, incluindo autarquias, fundações, empresas públicas e sociedades de economia mista prestadoras de serviços públicos.

Art. 3º Para os fins desta Lei, considera-se:

I - Atendimento Humanizado: o conjunto de práticas e atitudes que visam ao acolhimento do usuário de forma empática, ética e solidária, valorizando a sua subjetividade e garantindo a efetividade de seus direitos, com foco na resolução de suas necessidades;

II - Usuário: toda pessoa física ou jurídica que, de forma efetiva ou potencial, utilize ou se beneficie de serviço público municipal;

III - Agente Público: todo aquele que exerce, ainda que transitoriamente ou sem remuneração, por eleição, nomeação, designação, contratação ou qualquer outra forma de investidura ou vínculo, mandato, cargo, emprego ou função nos órgãos e entidades da Administração Pública Municipal.

## CAPÍTULO II - DOS PRINCÍPIOS E DIRETRIZES

Art. 4º O atendimento ao usuário dos serviços públicos municipais será pautado pelos seguintes princípios fundamentais:

I - Dignidade da Pessoa Humana: reconhecimento do valor intrínseco de cada indivíduo, assegurando tratamento respeitoso e livre de qualquer forma de preconceito ou discriminação;

II - Igualdade e Isonomia: garantia de tratamento uniforme a todos os usuários, sem distinção de qualquer natureza, ressalvadas as prioridades legalmente estabelecidas;

III - Urbanidade e Cortesia: dever de tratar o usuário com civilidade, respeito e atenção, promovendo um ambiente de confiança e colaboração;

IV - Eficiência e Efetividade: busca contínua pela qualidade na prestação dos serviços, com foco na celeridade, precisão e resolução das demandas dos usuários;

V - Transparência e Acesso à Informação: disponibilização de informações claras, precisas e acessíveis sobre os serviços públicos e os procedimentos administrativos;

VI - Segurança: adoção de medidas para garantir a integridade física e patrimonial dos usuários durante a prestação dos serviços;

VII - Acessibilidade: eliminação de barreiras arquitetônicas, de comunicação e atitudinais que dificultem o acesso dos usuários aos serviços públicos.

Art. 5º São diretrizes da Política Municipal de Atendimento Humanizado:

I - Acolhimento: promover a escuta ativa e qualificada das necessidades dos usuários, demonstrando empatia e interesse na resolução de suas demandas;

II - Formação Continuada: incentivar programas de formação e aperfeiçoamento aos agentes públicos, com foco no desenvolvimento de competências relacionais, de comunicação, de mediação de conflitos e priorizando a redução das desigualdades étnico-raciais, o combate ao racismo e à discriminação nas instituições e serviços públicos;

III - Ambiente Adequado: garantir que os locais de atendimento sejam limpos, seguros, sinalizados, confortáveis e acessíveis a todos os usuários;

IV - Comunicação Efetiva: utilizar linguagem simples, clara e compreensível, evitando o uso de jargões técnicos, siglas e estrangeirismos que dificultem a compreensão do usuário;

V - Participação Social: incentivar a participação dos usuários na avaliação dos serviços públicos e na formulação de propostas para a melhoria do atendimento;

VI - Simplificação de Procedimentos: eliminar formalidades e exigências desnecessárias, buscando a desburocratização e a agilização dos serviços;

VII - Valorização do Agente Público: promover a valorização dos servidores e colaboradores que atuam no atendimento ao público, reconhecendo a importância de seu trabalho para a efetividade do serviço público.

VIII – Promover a equidade étnico-racial, considerando suas interseccionalidades, tanto na composição da força de trabalho quanto no atendimento ao usuário no serviço público municipal, nos termos da Lei nº 12.288/2010 (Estatuto da Igualdade Racial) e das diretrizes técnicas da Portaria GM/MS nº 2.198/2023.

### CAPÍTULO III - DOS DIREITOS DOS USUÁRIOS

Art. 6º São direitos básicos do usuário do serviço público municipal, sem prejuízo de outros previstos em legislação específica:

I – ser atendido e tratado com urbanidade, respeito e cortesia, livre de qualquer forma de discriminação, inclusive por motivo de gênero, identidade ou orientação sexual, deficiência, raça, cor, etnia, religião, condição social, idade ou convicção política.

II - ter acesso a informações claras e precisas sobre os serviços prestados, incluindo horários de funcionamento, localização, etapas e prazos para a sua execução;

III - receber atendimento por ordem de chegada, asseguradas as prioridades legais para pessoas com deficiência, idosos, gestantes, lactantes e pessoas acompanhadas por crianças de colo;

IV - ter suas informações pessoais protegidas e mantidas em sigilo, nos termos da lei;

V - apresentar manifestações, reclamações, denúncias, sugestões e elogios sobre a prestação dos serviços públicos, e obter resposta às manifestações apresentadas em prazo definido em regulamento;

VI - ser informado sobre o andamento de processos administrativos em que figure como interessado;

VII - ter acesso a locais de atendimento salubres, seguros, sinalizados e acessíveis.

VIII – ter garantida a acessibilidade digital nos sistemas eletrônicos e serviços online da Administração Pública Municipal, na forma do regulamento;

IX – receber atendimento e comunicações oficiais em linguagem simples, clara e inclusiva.

## CAPÍTULO IV - DOS DEVERES DO PODER PÚBLICO

Art. 7º Para a efetivação do atendimento humanizado, compete à Administração Pública Municipal:

I - manter canais de comunicação eficientes para o recebimento de manifestações dos usuários, como ouvidorias, serviços de atendimento ao cliente e plataformas digitais;

II - divulgar a Carta de Serviços ao Usuário, informando sobre os serviços prestados, as formas de acesso e os padrões de qualidade do atendimento;

III - promover a formação contínua de seus agentes públicos, em conformidade com as diretrizes desta Lei;

IV - realizar, periodicamente, a avaliação da satisfação dos usuários com os serviços prestados, utilizando os resultados para aprimorar o atendimento;

V - adotar medidas para a simplificação de procedimentos e a eliminação de burocracias desnecessárias.

Art. 8º São deveres do agente público no atendimento ao usuário:

I - agir com urbanidade, respeito, cortesia e presteza;

II - prestar as informações solicitadas pelo usuário de forma clara, precisa e completa;

III - orientar o usuário sobre os procedimentos necessários para o acesso aos serviços públicos;

IV - zelar pela adequada utilização dos recursos públicos e pela conservação do patrimônio;

V - abster-se de praticar qualquer ato de discriminação gênero, sexual, raça, cor, etnia, capacitista ou qualquer outro tipo de preconceito;

VI – responder por eventuais condutas que violem os deveres previstos nesta Lei, observada a legislação disciplinar aplicável.

## CAPÍTULO V - DA FORMAÇÃO E AVALIAÇÃO

Art. 9º A formação e o treinamento dos agentes públicos, promovidos e regulamentados pelo Poder Executivo, deverão contemplar, no mínimo, diretrizes sobre os seguintes temas:

I – relações interpessoais e práticas de comunicação não violenta;

II – ética, integridade e responsabilidade no exercício da função pública;

III – direitos e deveres dos usuários dos serviços públicos;

IV – técnicas de mediação e resolução pacífica de conflitos;

V – acessibilidade, inclusão e atendimento adequado às diversidades.

§ 1º As ações de capacitação poderão contemplar conteúdos relacionados a direitos humanos, igualdade racial e legislação antidiscriminatória, conforme regulamentação do Poder Executivo e observada a disponibilidade orçamentária.

§ 2º A capacitação de que trata este artigo deverá ser contínua e atualizada periodicamente, assegurando a efetividade do atendimento e a melhoria permanente da qualidade dos serviços públicos municipais.

Art. 10º A Administração Pública Municipal instituirá, na forma de regulamento, mecanismos de avaliação contínua da qualidade do atendimento prestado, assegurando a participação dos usuários.

§ 1º Os resultados das avaliações serão utilizados para a reorientação das práticas de atendimento e para a implementação de melhorias contínuas.

§ 2º Os resultados das avaliações de que trata este artigo deverão ser disponibilizados à população em meio oficial de divulgação, na forma estabelecida pelo regulamento.

## CAPÍTULO VI - DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 11 O Poder Executivo regulamentará a presente Lei no prazo de até 90 (noventa) dias, contados da data de sua publicação, sob pena de responsabilização nos termos da legislação aplicável.

Art. 12 A adaptação dos órgãos e entidades às disposições desta Lei ocorrerá de forma gradual, conforme cronograma estabelecido no regulamento, devendo ser iniciada no prazo máximo de 180 (cento e oitenta) dias a contar da publicação do regulamento.

Art. 13 O Poder Executivo instituirá mecanismos de monitoramento da implementação desta Política, assegurando, no mínimo, a elaboração de relatório anual a ser encaminhado à Câmara Municipal e disponibilizado ao público, nos termos do regulamento.

Art. 14 As despesas decorrentes da execução desta Lei correrão por conta de dotações orçamentárias próprias, suplementadas se necessário.

Art. 15 Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário.

## JUSTIFICATIVA

O presente Projeto de Lei tem por objetivo instituir a Política Municipal de Atendimento Humanizado no Serviço Público, uma medida de fundamental importância para a consolidação de uma administração pública mais moderna, eficiente e, acima de tudo, mais próxima do cidadão.

A Constituição Federal de 1988, em seu artigo 1º, inciso III, elege a dignidade da pessoa humana como um dos fundamentos da República Federativa do Brasil. Este princípio, basilar de todo o ordenamento jurídico, impõe ao Poder Público o dever de tratar cada indivíduo com respeito e consideração, garantindo que o acesso aos serviços públicos se dê de forma digna e acolhedora.

Ademais, a Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, conhecida como o Código de Defesa do Usuário do Serviço Público, estabelece uma série de diretrizes para o atendimento ao cidadão, entre as quais se destacam a urbanidade, o respeito, a acessibilidade e a cortesia. Este projeto de lei busca, em âmbito municipal, dar concretude a essas diretrizes, adaptando-as à realidade local e fortalecendo os mecanismos de proteção aos direitos dos usuários.


A necessidade de um atendimento humanizado transcende a mera formalidade legal. Trata-se de uma demanda social crescente por serviços públicos que não apenas atendam às necessidades materiais da população, mas que também o façam de maneira empática e solidária. A experiência do usuário com o serviço público é um fator determinante para a sua percepção sobre a eficiência e a legitimidade da administração.

Iniciativas semelhantes em outros municípios, como Valinhos/SP e João Pessoa/PB, demonstram o reconhecimento da importância do tema e a busca por soluções legislativas que promovam a humanização do atendimento. Tais experiências servem de inspiração e reforçam a pertinência da presente propositura.

Ao instituir uma política municipal de atendimento humanizado, este projeto de lei não apenas reforça o cumprimento de princípios constitucionais e legais, mas também contribui para a valorização do servidor público, que passa a contar com diretrizes claras e programas de capacitação para o aprimoramento de suas habilidades relacionais. Um ambiente de trabalho mais harmonioso e um servidor mais preparado resultam, invariavelmente, em um melhor atendimento ao cidadão.

**Diante do exposto, e considerando a relevância social e jurídica da matéria, contamos com o apoio dos nobres pares para a aprovação deste Projeto de Lei, que certamente representará um avanço significativo na qualidade dos serviços públicos de nosso Município.**

Santo Estevão-BA, 24 de setembro de 2025

Documento assinado digitalmente  
 GILCIMAR PEREIRA DOS SANTOS  
Data: 24/09/2025 15:09:07-0300  
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

**GILCIMAR PEREIRA DOS SANTOS**  
Vereador