



**CÂMARA MUNICIPAL DE FORTALEZA
GABINETE DO VEREADOR RAIMUNDO FILHO**

INDICAÇÃO Nº _____

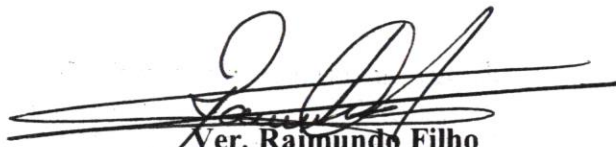
1893 / 2025

Institui a Política Permanente de Capacitação para o Atendimento Humanizado e de Excelência a Cidadãos e Pessoas em Situação de Vulnerabilidade Social, no âmbito dos serviços públicos do Município de Fortaleza, e dá outras providências.

EXMO.SR.PRESIDENTE DA CÂMARA MUNICIPAL DE FORTALEZA

O Vereador signatário, no uso de suas atribuições regimentais, vem submeter à apreciação desta Casa Legislativa a indicação em epígrafe para, após aprovada, ser remetida ao Excelentíssimo Senhor Prefeito de Fortaleza, a fim de que, entendendo ser relevante ao interesse público, dê o encaminhamento devido para sua consecução.

**DEPARTAMENTO LEGISLATIVO DA CÂMARA MUNICIPAL DE FORTALEZA, EM
_____ DE _____ DE 2025.**


**Ver. Raimundo Filho
Partido Democrático Trabalhista - PDT**



**CÂMARA MUNICIPAL DE FORTALEZA
GABINETE DO VEREADOR RAIMUNDO FILHO**

INDICAÇÃO N° _____

PROJETO DE LEI N°

Institui a Política Permanente de Capacitação para o Atendimento Humanizado e de Excelência a Cidadãos e Pessoas em Situação de Vulnerabilidade Social, no âmbito dos serviços públicos do Município de Fortaleza, e dá outras providências.

A CÂMARA MUNICIPAL DE FORTALEZA APROVA:

Art. 1º Fica o Poder Executivo Municipal autorizado a instituir, no âmbito do Município de Fortaleza, a Política Permanente de Capacitação para o Atendimento Humanizado e de Excelência a Cidadãos e Pessoas em Situação de Vulnerabilidade Social.

Art. 2º A Política tem como objetivo principal aprimorar a qualidade do acolhimento e do atendimento prestado pelos profissionais que atuam em órgãos de contato direto com a população, sejam eles servidores efetivos, comissionados ou terceirizados, com foco especial na dignidade da pessoa humana e no respeito aos direitos dos usuários.

Art. 3º São diretrizes da Política de Capacitação:

- I – Foco no atendimento de excelência a públicos em situação de vulnerabilidade social, incluindo, mas não se limitando a, idosos, pessoas com deficiência, população LGBTQIA+, pessoas em situação de rua, vítimas de violência e migrantes;
- II – Desenvolvimento de habilidades de comunicação não violenta, escuta ativa e empatia;
- III – Capacitação continuada sobre legislação vigente, direitos dos usuários do SUS (Sistema Único de Saúde) e do SUAS (Sistema Único de Assistência Social);
- IV – Promoção de um ambiente de trabalho que valorize o profissional e previna o esgotamento profissional (Burnout);
- V – Utilização de metodologias ativas, como estudos de caso e simulações de atendimento, para melhor preparo prático.



**CÂMARA MUNICIPAL DE FORTALEZA
GABINETE DO VEREADOR RAIMUNDO FILHO**

JUSTIFICATIVA

O presente projeto, de iniciativa parlamentar, visa autorizar o Poder Executivo a instituir uma política permanente de capacitação para os profissionais que atuam na linha de frente do serviço público. Inclui-se nesta política todos os servidores, sejam eles efetivos, comissionados ou terceirizados, pois todos representam a face do serviço público municipal perante o cidadão.

A execução do programa poderá ser centralizada em instituições já reconhecidas do município, como o Instituto Municipal de Desenvolvimento de Recursos Humanos (IM-PARH), aproveitando a estrutura e expertise já existentes para garantir a eficiência e a padronização das formações.

Os principais objetivos são:

Padronização e Humanização: Assegurar que todos os cidadãos, independentemente de sua condição social, sejam atendidos com o mesmo padrão de excelência, respeito e humanidade.

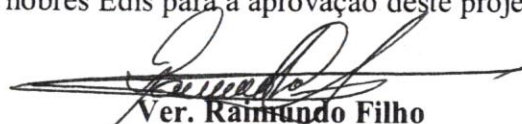
Preparação Específica: Capacitar os profissionais para lidar com as complexidades e especificidades das populações vulneráveis (idosos, pessoas com deficiência, população LGBTQIA+, pessoas em situação de rua, vítimas de violência, entre outros), garantindo a compreensão de seus direitos e a desburocratização do acesso aos serviços.

Fortalecimento das Políticas Públicas: Melhorar a eficácia das políticas de saúde e assistência social, garantindo que os recursos e programas cheguem a quem realmente precisa.

Valorização do Profissional: Fornecer ferramentas e treinamento contínuo aos profissionais, que muitas vezes sofrem com a sobrecarga emocional e a falta de preparo para lidar com situações de crise.

Ao instituir essa política de forma permanente e autorizativa, o Legislativo propõe uma parceria com o Executivo para elevar o padrão do serviço público em Fortaleza, focando no acolhimento e na excelência, e garantindo que o direito do cidadão seja sempre a prioridade máxima.

Conto com o apoio dos nobres Edis para a aprovação deste projeto.



Ver. Raimundo Filho

Partido Democrático Trabalhista - PDT



**CÂMARA MUNICIPAL DE FORTALEZA
GABINETE DO VEREADOR RAIMUNDO FILHO**

Art. 4º O Poder Executivo, por meio das Secretarias competentes (Secretaria Municipal da Saúde, Secretaria Municipal de Direitos Humanos e Desenvolvimento Social, Secretaria Municipal do Planejamento Orçamento e Gestão - Sepog, etc.), **poderá** realizar os seguintes atos para a execução da Política:

I – Elaborar e executar um cronograma anual de cursos, oficinas e treinamentos, abrangendo inclusive os profissionais terceirizados que atuam na linha de frente do atendimento;

II – Firmar parcerias com universidades, escolas de governo e entidades da sociedade civil especializadas no tema;

III – Criar mecanismos de avaliação da qualidade do atendimento pelos próprios usuários (ouvidoria ativa);

IV – Promover a integração das equipes de diferentes órgãos (Saúde, CRAS, Educação) para garantir um atendimento em rede e intersetorial.

§ 1º A execução dos eventos de formação e aperfeiçoamento de servidores poderá ser centralizada no Instituto Municipal de Desenvolvimento de Recursos Humanos (IMPARH), na qualidade de Escola de Governo do Município de Fortaleza.

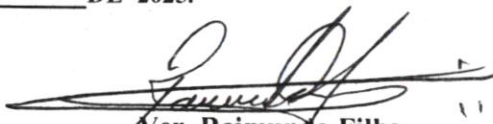
§ 2º Para os fins do parágrafo anterior, o IMPARH atuará preferencialmente em parceria com a Secretaria Municipal do Planejamento, Orçamento e Gestão (Sepog), por meio da Coordenadoria de Gestão Estratégica de Pessoas (Cogesp) e da Célula de Desenvolvimento de Recursos Humanos (CDRH), utilizando a estrutura administrativa já existente.

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

Art. 6º O Poder Executivo regulamentará esta Lei, no que couber e se entender necessário à sua execução, por meio de decreto próprio.

Art. 7º Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

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


Ver. Raimundo Filho
Partido Democrático Trabalhista - PDT