

GABINETE DO VEREADOR PROFESSOR JORGE QUINTINO

Requerimento Nº /2026

Requeiro à Mesa Diretora dessa Respeitosa Casa Legislativa, após ouvido o Plenário e cumpridas as formalidades regimentais, que seja encaminhado ao Excelentíssimo Senhor Prefeito do Município de Caruaru, Rodrigo Pinheiro, o presente **ANTEPROJETO DE LEI**, que institui o Programa Municipal de Enfrentamento às Barreiras Atitudinais e Burocráticas no atendimento ao cidadão e dá outras providências.

Anteprojeto: Anteprojeto modelo para se tornar Projeto de Lei que institui o Programa Municipal de Enfrentamento às Barreiras Atitudinais e Burocráticas no atendimento ao cidadão e dá outras providências.

Art. 1º Fica instituído, no âmbito do Município de Caruaru, o Programa Municipal de Enfrentamento às Barreiras Atitudinais e Burocráticas no atendimento ao cidadão.

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

I – barreiras atitudinais: comportamentos, práticas, atitudes ou condutas que, por ação ou omissão, dificultem ou impeçam o atendimento adequado, respeitoso e inclusivo do cidadão;

II – barreiras burocráticas: exigências, procedimentos, fluxos ou formas de atendimento que, sem justificativa legal ou administrativa adequada, possam dificultar o acesso do cidadão aos serviços públicos;

III – atendimento inclusivo: aquele que considera as necessidades específicas do usuário e busca garantir tratamento digno, respeitoso, acessível e adequado.

Art. 3º São objetivos do Programa:

I – promover atendimento público respeitoso, inclusivo e humanizado;

II – identificar e reduzir práticas que dificultem desnecessariamente o acesso aos serviços públicos;

III – estimular a simplificação dos fluxos de atendimento;

IV – orientar os agentes públicos quanto à identificação e prevenção de barreiras atitudinais;

V – facilitar o acesso de pessoas com deficiência, idosos, pessoas neurodivergentes e demais cidadãos que apresentem necessidades específicas;

VI – estimular a revisão periódica dos procedimentos administrativos destinados ao atendimento da população;

VII – fortalecer a cultura de respeito, inclusão e eficiência no serviço público.

Art. 4º Constituem diretrizes do Programa:

- I – respeito à dignidade e à autonomia do cidadão;
- II – tratamento não discriminatório;
- III – utilização de comunicação clara e respeitosa;
- IV – fornecimento de orientação adequada acerca das etapas necessárias para obtenção dos serviços;
- V – indicação objetiva das razões para eventual exigência documental ou procedimental;
- VI – priorização da obtenção de informações que já estejam disponíveis nos sistemas administrativos municipais, quando juridicamente possível;
- VII – identificação de procedimentos que possam ser simplificados;
- VIII – capacitação dos agentes públicos para atendimento de pessoas com diferentes necessidades de comunicação, mobilidade ou compreensão.

Art. 5º Poderão ser realizadas avaliações periódicas dos fluxos de atendimento dos serviços públicos municipais, com o objetivo de identificar:

- I – exigências documentais repetitivas ou desnecessárias;
- II – etapas administrativas que possam ser simplificadas;
- III – dificuldades recorrentes relatadas pelos usuários;
- IV – barreiras de comunicação;
- V – práticas ou condutas que possam caracterizar barreiras atitudinais.

Art. 6º O Poder Executivo poderá utilizar informações provenientes da Ouvidoria Municipal, pesquisas de satisfação, avaliações dos usuários, reclamações, sugestões e demais instrumentos de participação social para identificar barreiras no atendimento.

Art. 7º O Poder Executivo poderá promover campanhas de conscientização e capacitação dos agentes públicos acerca:

- I – do atendimento respeitoso e humanizado;
- II – da inclusão das pessoas com deficiência e neurodivergentes;
- III – do atendimento adequado aos idosos;
- IV – da prevenção de práticas discriminatórias;
- V – da simplificação da comunicação com o cidadão.

Art. 8º A implementação do Programa poderá ocorrer de forma gradual e observará a legislação vigente, a disponibilidade orçamentária e as características de cada serviço público.

Art. 9º O Poder Executivo poderá regulamentar esta Lei no que couber.

Art. 10. Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.



Sala das Sessões da Câmara Municipal de Caruaru, Estado de Pernambuco

09 de setembro de 2026.

Vereador PROFESSOR JORGE QUINTINO Autor

JUSTIFICATIVA

O presente Anteprojeto de Lei parte de uma constatação simples: muitas vezes, o maior obstáculo enfrentado pelo cidadão diante do Poder Público não é uma barreira física, mas uma **barreira que não pode ser vista**.

Uma orientação incompreensível, uma exigência documental desnecessária, um procedimento excessivamente complexo, uma informação contraditória ou uma atitude inadequada de atendimento podem dificultar o acesso a um direito tanto quanto uma barreira arquitetônica.

A legislação brasileira já reconhece a importância da acessibilidade e da eliminação das barreiras que impedem ou dificultam a participação social. A presente proposição pretende, no âmbito municipal, conferir especial atenção às dimensões **atitudinal e burocrática** dessa problemática.

O objetivo não é retirar do Município a possibilidade de exigir documentos ou cumprir procedimentos previstos em lei. Ao contrário, pretende-se estimular que cada exigência seja apresentada de maneira clara e que os fluxos administrativos sejam periodicamente avaliados para identificar aquilo que possa ser simplificado.

A proposta também reconhece que diferentes cidadãos possuem diferentes necessidades.

Uma pessoa idosa pode ter dificuldade de compreender determinada orientação digital. Uma pessoa neurodivergente pode necessitar de comunicação mais objetiva. Uma pessoa com deficiência pode precisar de uma forma diferenciada de atendimento. Uma pessoa com baixa escolaridade pode encontrar dificuldades diante de formulários excessivamente técnicos.

Garantir tratamento igualitário, nesses casos, não significa necessariamente tratar todos exatamente da mesma maneira, mas proporcionar condições para que todos possam **efetivamente acessar o serviço público**.

O Programa proposto poderá utilizar instrumentos que o Município já possui, especialmente a Ouvidoria e os mecanismos de participação social, evitando a criação de estruturas administrativas desnecessárias.

A iniciativa, portanto, busca promover uma mudança de cultura administrativa: **menos obstáculos desnecessários, mais clareza, respeito e orientação ao cidadão**.

Trata-se de medida de interesse público, alinhada aos princípios da dignidade da pessoa humana, eficiência, publicidade, razoabilidade e igualdade, razão pela qual se submete o presente Anteprojeto à apreciação do Poder Executivo Municipal.

Sala das Sessões da Câmara Municipal de Caruaru, Estado de Pernambuco

09 de setembro de 2026.

Vereador PROFESSOR JORGE QUINTINO Autor