CÂMARA MUNICIPAL DE ITAPEVI

Projeto de Lei Nº 340/2026

"Reconhece o atendimento respeitoso, acessível e compreensível como princípio de interesse público local no Município de Itapevi."

A Câmara Municipal de Itapevi, no uso de suas atribuições legais, Aprova:

Art. 1º Fica reconhecido o atendimento respeitoso, acessível e compreensível como princípio de interesse público local.

Art. 2º Integram esse princípio:

I – respeito à dignidade;
II – cordialidade;
III – clareza na comunicação;
IV – acessibilidade;
V – respeito às prioridades previstas em lei.

Art. 3º O reconhecimento não afasta critérios técnicos e administrativos legalmente aplicáveis.

Art. 4º Esta Lei não cria nova prioridade ou preferência de atendimento.

Art. 5º Não são criados treinamento obrigatório, setor, cargo ou despesa.

Art. 6º Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.
.

Sala das Sessões, Bemvindo Moreira Nery, 9 de novembro de 2026

RAFAEL ALAN DE MORAES ROMEIRO
Presidente
PODEMOS

Projeto de Lei Nº 340/2026 - Processo 462/2026 Documento assinado digitalmente em 09/11/2026. PROTOCOLO 27146/2026 - 09/11/2026 22:06 - PROCESSO 462/2026. Para ver o arquivo original acesse http://siave.camaraitapevi.sp.gov.br/Sino.Siave/documentos/autenticar e informe a chave: MG9Y-G9X4-2A54-4U2C

Projeto de Lei Nº 340/2026 - Processo 462/2026 Documento assinado digitalmente em 09/11/2026. PROTOCOLO 27146/2026 - 09/11/2026 22:06 - PROCESSO 462/2026. Para ver o arquivo original acesse http://siave.camaraitapevi.sp.gov.br/Sino.Siave/documentos/autenticar e informe a chave: MG9Y-G9X4-2A54-4U2C

JUSTIFICATIVA

Senhores Vereadores:
Senhoras Vereadoras:

O presente Projeto de Lei tem por finalidade reconhecer o atendimento respeitoso, acessível e compreensível como princípio de interesse público local no Município de Itapevi, valorizando a dignidade humana, a inclusão, a cordialidade e a clareza nas relações entre a população e os serviços de interesse público.

O atendimento ao cidadão representa uma das formas mais importantes de relacionamento entre as instituições e a sociedade. É por meio dele que as pessoas buscam informações, apresentam solicitações, esclarecem dúvidas, acessam serviços e exercem seus direitos.

Entretanto, nem sempre o atendimento oferecido ocorre de maneira suficientemente clara, acessível e acolhedora. Dificuldades de comunicação, excesso de linguagem técnica, ausência de informações objetivas e barreiras de acessibilidade podem comprometer a compreensão e dificultar o acesso da população aos serviços disponíveis.

Uma pessoa que procura atendimento precisa encontrar não apenas uma resposta à sua demanda, mas também respeito, atenção e orientações que permitam compreender os procedimentos necessários.

O atendimento respeitoso não representa um favor prestado ao cidadão, mas uma expressão da dignidade humana e do respeito aos direitos individuais.

Da mesma forma, a utilização de linguagem compreensível é fundamental para que as informações transmitidas possam ser efetivamente utilizadas pela população, evitando dúvidas, deslocamentos desnecessários e dificuldades no acesso aos serviços.

A acessibilidade também merece destaque, pois pessoas com deficiência, idosos, indivíduos com mobilidade reduzida e cidadãos com dificuldades de comunicação podem enfrentar barreiras que comprometem sua autonomia e participação.

A proposta busca valorizar uma cultura de atendimento que considere as necessidades individuais, respeite as diferenças e reconheça que cada cidadão possui características e condições próprias.

Outro aspecto importante é a promoção da empatia e da escuta atenta. Muitas vezes, uma orientação prestada com paciência, cordialidade e clareza pode evitar conflitos, reduzir inseguranças e proporcionar uma experiência mais positiva ao usuário.

O reconhecimento desses princípios também contribui para fortalecer a confiança da população nas instituições e ampliar a percepção de que os serviços de interesse público devem estar verdadeiramente voltados às necessidades das pessoas.

A iniciativa possui especial relevância em uma sociedade cada vez mais diversificada, na qual o acesso aos serviços ocorre por diferentes canais, incluindo atendimentos presenciais, telefônicos e digitais.

Em todos esses ambientes, a comunicação respeitosa, acessível e compreensível representa um importante instrumento de inclusão e cidadania.

No âmbito jurídico, a proposta encontra fundamento no artigo 1º, inciso III, da Constituição Federal, que estabelece a dignidade da pessoa humana como fundamento da República, bem como no artigo 5º, que assegura a igualdade de todos perante a lei.

Também encontra respaldo no artigo 30, incisos I e II, da Constituição Federal, que assegura aos Municípios competência para legislar sobre assuntos de interesse local e suplementar a legislação federal e estadual no que couber.

Destaca-se, ainda, o artigo 37 da Constituição Federal, que estabelece os princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência na Administração Pública.

A proposta também se relaciona à Lei Federal nº 13.460/2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos, e à Lei Federal nº 13.146/2015, que institui a Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência.

Merece destaque, ainda, a Lei Federal nº 15.263/2025, que instituiu a Política Nacional de Linguagem Simples, reforçando a importância da comunicação pública clara, objetiva e acessível.

Dessa forma, reconhecer o atendimento respeitoso, acessível e compreensível como princípio de interesse público local significa valorizar uma cidade mais humana, inclusiva e preparada para atender às necessidades de sua população.

A proposta busca fortalecer a compreensão de que todo cidadão merece ser ouvido, respeitado e orientado de maneira adequada, independentemente de sua condição social, idade, escolaridade ou eventual deficiência.

Pelo relevante interesse público, social e humano da matéria, submeto o presente Projeto de Lei à apreciação dos nobres pares, contando com o apoio necessário para sua aprovação.

Sala das Sessões, Bemvindo Moreira Nery, 9 de novembro de 2026

RAFAEL ALAN DE MORAES ROMEIRO
Presidente
PODEMOS

Projeto de Lei Nº 340/2026 - Processo 462/2026 Documento assinado digitalmente em 09/11/2026. PROTOCOLO 27146/2026 - 09/11/2026 22:06 - PROCESSO 462/2026. Para ver o arquivo original acesse http://siave.camaraitapevi.sp.gov.br/Sino.Siave/documentos/autenticar e informe a chave: MG9Y-G9X4-2A54-4U2C

CÂMARA MUNICIPAL DE ITAPEVI

Assinaturas Digitais

O documento acima foi proposto para assinatura digital na Câmara Municipal de Itapevi. Para verificar as assinaturas, clique no link: https://itapevi.siscam.com.br/documentos/autenticar?chave=MG9YG9X42A544U2C, ou vá até o site https://itapevi.siscam.com.br/documentos/autenticare utilize o código abaixo para verificar se este documento é válido:

Código para verificação: MG9Y-G9X4-2A54-4U2C



RAFAEL ALAN DE MORAES ROMEIRO
Vereador - Presidente
Assinado em 09/11/2026, às 22:06:06

Câmara Municipal de Itapevi, 9 de novembro de 2026

Projeto de Lei Nº 340/2026 - Processo 462/2026 Documento assinado digitalmente em 09/11/2026. PROTOCOLO 27146/2026 - 09/11/2026 22:06 - PROCESSO 462/2026. Para ver o arquivo original acesse http://siave.camaraitapevi.sp.gov.br/Sino.Siave/documentos/autenticar e informe a chave: MG9Y-G9X4-2A54-4U2C