



Câmara Municipal de Fortim

Shopping Boulevard - Avenida Joaquim Crisóstomo, 1º andar, 1049 - Centro - CEP: 62815-000 - Fortim\CE
CNPJ: 35.050.772/0001-12 - Tel: 8834131575 | 88992306053 - Site: <https://www.fortim.ce.leg.br/>

PROJETO DE INDICAÇÃO: 69/2026

Indica ao Poder Executivo Municipal, por meio da Secretaria Municipal de Saúde, a criação e implementação de programa permanente de capacitação, aperfeiçoamento e educação continuada dos servidores públicos que atuam no atendimento direto aos usuários do Sistema Único de Saúde – SUS, com ênfase no atendimento humanizado, acolhedor, ético, respeitoso, acessível e livre de qualquer forma de discriminação, inclusive em razão de opção política, bem como na melhoria da comunicação, da escuta ativa, da resolução de conflitos, da orientação aos usuários e da qualidade dos serviços prestados à população.

A VEREADORA KATH ANNE MEIRA DA SILVA SIMONASSI, no uso de suas atribuições legais e regimentais, em conformidades com o Regimento Interno da câmara municipal de Fortim, vem, respeitosamente, PROPOR o presente PROJETO DE INDICAÇÃO.

INDICA ao Poder Executivo Municipal, por intermédio da Secretaria Municipal de Saúde, que sejam adotadas as providências necessárias para a criação e implementação de um programa permanente de capacitação, aperfeiçoamento e educação continuada destinado aos servidores públicos municipais que realizam atendimento direto aos usuários do Sistema Único de Saúde – SUS, especialmente nas Unidades Básicas de Saúde, unidades de atendimento, recepção, farmácia, regulação, marcação de consultas e exames, serviços administrativos e demais setores que mantenham contato direto com a população.

A capacitação deverá ocorrer de forma periódica e contemplar, preferencialmente, conteúdos relacionados a:

- I – atendimento humanizado, acolhedor, respeitoso e resolutivo;
- II – comunicação clara, acessível e respeitosa com pacientes e familiares;
- III – escuta ativa, empatia e acolhimento das demandas dos usuários;
- IV – ética, responsabilidade, impessoalidade e respeito no serviço público;
- V – orientação adequada aos pacientes quanto aos serviços, procedimentos, encaminhamentos, consultas, exames, medicamentos e demais serviços disponibilizados pelo SUS;
- VI – prevenção e manejo adequado de situações de conflito, estresse e tensão no ambiente de atendimento;
- VII – postura profissional e relacionamento interpessoal no ambiente de trabalho;
- VIII – atendimento prioritário e adequado às pessoas idosas, pessoas com deficiência, gestantes, crianças, pessoas com mobilidade reduzida e demais usuários que necessitem de atenção diferenciada;
- IX – acessibilidade, inclusão e atendimento sem discriminação ou tratamento diferenciado por qualquer condição pessoal do cidadão;
- X – conhecimento dos direitos dos usuários do SUS e dos deveres dos agentes públicos no atendimento à população;



Câmara Municipal de Fortim

Shopping Boulevard - Avenida Joaquim Crisóstomo, 1º andar, 1049 - Centro - CEP: 62815-000 - Fortim\CE
CNPJ: 35.050.772/0001-12 - Tel: 8834131575 | 88992306053 - Site: <https://www.fortim.ce.leg.br/>

XI – encaminhamento correto e responsável das demandas apresentadas pelos usuários;
XII – fortalecimento da cultura de prevenção e solução de conflitos no âmbito das unidades de saúde;

XIII – melhoria contínua da experiência e da satisfação dos usuários dos serviços públicos municipais de saúde;

XIV – utilização de linguagem simples e compreensível, especialmente na orientação de usuários que apresentem dificuldades de compreensão ou acesso às informações;

XV – atendimento pautado nos princípios da Administração Pública, especialmente legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência.

§ 1º As capacitações poderão ser realizadas mediante cursos, palestras, oficinas, treinamentos, rodas de conversa, seminários ou outras metodologias adequadas, podendo o Município estabelecer parcerias com instituições de ensino, órgãos públicos, conselhos profissionais e demais entidades legalmente habilitadas.

§ 2º Recomenda-se que a Secretaria Municipal de Saúde estabeleça calendário periódico de capacitações, considerando as necessidades identificadas nas unidades e os principais desafios enfrentados pelos servidores no atendimento à população.

§ 3º A política de capacitação deverá reforçar que todo cidadão possui direito ao acesso universal e igualitário às ações e aos serviços de saúde, devendo o atendimento público ser prestado de forma impessoal, sem favorecimento, perseguição ou qualquer distinção decorrente de sua opção política, partidária, ideológica, religiosa, social ou de qualquer outra natureza.

§ 4º Recomenda-se, ainda, que sejam disponibilizados aos servidores materiais orientativos e protocolos de atendimento, contribuindo para a padronização das informações prestadas aos usuários e para a melhoria da qualidade dos serviços de saúde oferecidos pelo Município.

JUSTIFICATIVA

A presente Indicação tem por objetivo contribuir para a melhoria da qualidade do atendimento prestado à população de Fortim nos serviços públicos municipais de saúde.

O servidor que atua diretamente no atendimento ao cidadão representa, muitas vezes, o primeiro contato da população com o Poder Público. Por essa razão, não basta que o Município disponha de estrutura física, equipamentos, medicamentos, consultas e profissionais: é igualmente necessário assegurar que o cidadão seja recebido com respeito, atenção, dignidade, educação, clareza e profissionalismo.

O atendimento humanizado deve ser compreendido como parte integrante da qualidade do serviço público de saúde.

A capacitação permanente dos servidores pode contribuir para o aprimoramento das relações entre profissionais, pacientes e familiares, fortalecendo a escuta, a comunicação, a empatia e a capacidade de solucionar ou encaminhar adequadamente as demandas apresentadas pela população.

Entre os principais benefícios esperados estão a redução de conflitos, a melhoria da comunicação, a orientação mais adequada dos usuários, a diminuição de informações desconhecidas, o fortalecimento do vínculo entre população e serviço público e a melhoria da experiência do cidadão nas unidades municipais de saúde.

A proposta também encontra fundamento nos princípios que orientam a Administração Pública, especialmente o princípio da impessoalidade, que exige que o serviço público seja prestado sem favorecimentos ou perseguições pessoais.



Câmara Municipal de Fortim

Shopping Boulevard - Avenida Joaquim Crisóstomo, 1º andar, 1049 - Centro - CEP: 62815-000 - Fortim\CE
CNPJ: 35.050.772/0001-12 - Tel: 8834131575 | 88992306053 - Site: <https://www.fortim.ce.leg.br/>

Na área da saúde, essa garantia assume importância ainda maior. O cidadão que procura uma unidade de saúde não está solicitando um favor ao Poder Público. Está exercendo um direito fundamental, assegurado constitucionalmente.

A Constituição Federal estabelece, em seu art. 196, que a saúde é direito de todos e dever do Estado, garantindo-se o acesso universal e igualitário às ações e serviços destinados à sua promoção, proteção e recuperação.

Assim, a condição política, partidária ou ideológica de qualquer cidadão não pode ser utilizada como critério para facilitar, dificultar, restringir ou diferenciar o acesso aos serviços públicos de saúde.

O usuário do SUS deve ser tratado como cidadão e titular de direitos, independentemente de sua posição política, de sua opção eleitoral ou de suas relações pessoais com agentes públicos.

Nesse sentido, a capacitação proposta pretende também fortalecer, junto aos servidores, a compreensão de que o atendimento público deve ser republicano, impessoal, ético e universal, garantindo que todos aqueles que procuram os serviços municipais de saúde sejam acolhidos com o mesmo respeito e consideração.

É importante ressaltar que a presente Indicação não pretende responsabilizar ou generalizar a atuação dos servidores públicos, que diariamente desempenham papel essencial na prestação dos serviços de saúde. Ao contrário, busca valorizar esses profissionais, oferecendo-lhes ferramentas e conhecimentos para o exercício de suas funções com ainda mais segurança, preparo e qualidade.

A educação permanente em saúde constitui importante instrumento de aprimoramento das práticas profissionais e de qualificação dos serviços oferecidos pelo Sistema Único de Saúde. Investir na formação dos trabalhadores significa, portanto, investir diretamente na qualidade do atendimento oferecido à população.

A capacitação poderá abordar, entre outros assuntos, atendimento humanizado, comunicação não violenta, escuta ativa, resolução de conflitos, ética no serviço público, acessibilidade, inclusão, atendimento às pessoas com deficiência e idosos, direitos dos usuários do SUS, orientação adequada e encaminhamento das demandas.

Também poderá contribuir para preparar os servidores para situações de maior tensão, evitando que dificuldades de comunicação ou conflitos pontuais prejudiquem o atendimento ou comprometam a relação entre o cidadão e o serviço público.

A medida possui, portanto, caráter preventivo, educativo e permanente, buscando criar uma cultura institucional voltada ao respeito, à eficiência, à impessoalidade e à dignidade do usuário.

Diante disso, considerando a relevância da matéria para a população de Fortim e a necessidade permanente de aperfeiçoamento dos serviços públicos municipais de saúde, solicito o apoio dos nobres pares para a aprovação da presente Indicação e seu encaminhamento ao Poder Executivo Municipal, para que sejam avaliadas e adotadas as providências necessárias à sua implementação.

Sala das sessões da Câmara Municipal de Fortim, 15 de Setembro de 2026.

*Assinado eletronicamente na data: 15/09/2026
pelo CPF: ***.704.783-** no IP: 192.168.3.21*

Kath Anne Meira da Silva Simonassi
Vereador(a) - MDB



Câmara Municipal de Fortim

Shopping Boulevard - Avenida Joaquim Crisóstomo, 1º andar, 1049 - Centro - CEP: 62815-000 - Fortim\CE
CNPJ: 35.050.772/0001-12 - Tel: 8834131575 | 88992306053 - Site: <https://www.fortim.ce.leg.br/>

Câmara Municipal de Fortim

www.fortim.ce.leg.br/materias/2635

