

**PROJETO DE LEI Nº 157 / 2025**

Dispõe sobre a criação da *Política Municipal de amenização do desconforto em filas de espera no atendimento ao público*, no âmbito do Município de Parnamirim/RN, e dá outras providências.

**A PREFEITA DO MUNICÍPIO DE PARNAMIRIM/RN**, com fundamento no Art. 73, IV da Lei Orgânica deste Município, **faço saber** que a **Câmara Municipal de Parnamirim/RN** aprovou, e Eu sanciono a seguinte Lei:

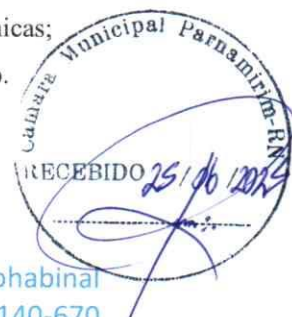
**Art. 1º.** Esta Lei dispõe sobre a criação da *Política Municipal de amenização do desconforto em filas de espera no atendimento ao público*, no âmbito do Município de Parnamirim/RN, podendo ser implementado de modo a buscar um melhor bem-estar à população parnamirinese, durante momentos de aguardo para atendimento.

**Art. 2º.** A *Política Municipal de amenização do desconforto em filas de espera no atendimento ao público*, no âmbito do Município de Parnamirim/RN, tem como objetivos:

- I - Melhorar a experiência do cidadão durante a espera por atendimento;
- II - Reduzir o tempo de espera nos serviços públicos;
- III - Promover o bem-estar dos usuários.

**Art. 3º.** Para atingir os objetivos previstos no artigo anterior, a *Política Municipal de amenização do desconforto em filas de espera no atendimento ao público*, será norteadas pelas seguintes diretrizes:

- I - Estruturação adequada das áreas de espera, com assentos confortáveis e condições de higiene;
- II - Disponibilização de informações claras sobre os tempos de espera e procedimentos de atendimento;
- III - Capacitação dos servidores públicos para um atendimento humanizado e acolhedor;
- IV - Implementação de tecnologias que possibilitem agendamentos e senhas eletrônicas;
- V - Criação de mecanismos de coleta de feedback dos usuários sobre o atendimento.



**Art. 4º.** São princípios da *Política Municipal de amenização do desconforto em filas de espera no atendimento ao público*:

- I - Transparência nas ações e informações à população;
- II - Respeito ao cidadão, garantindo dignidade no atendimento;
- III - Eficiência nos processos de atendimento;
- IV - Inclusão, assegurando que as políticas atendam a todas as camadas da população;
- V - Sustentabilidade, evitando a geração de novas despesas.

**Art. 5º.** Sendo implementada, no Poder Público, a *Política Municipal de amenização do desconforto em filas de espera no atendimento ao público*, no âmbito do Município de Parnamirim/RN, mediante interesse da Administração, o Poder Executivo Municipal, respeitados os critérios de conveniência e oportunidade, poderá regulamentar a presente Lei, considerando suas especificidades, trazendo o detalhamento acerca de como serão trabalhados os objetivos e diretrizes da política, bem como os efeitos em relação às instituições públicas e privadas que a ela aderirem.

**Art. 6º.** Havendo adesão do Município à *Política Municipal de amenização do desconforto em filas de espera no atendimento ao público*, as despesas decorrentes da execução desta Lei correrão por dotações orçamentárias próprias, suplementadas oportunamente, respeitados os critérios da legislação em vigência.

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

Parnamirim, 24 de junho de 2025.

MARCOS ANTONIO GOMES DA SILVA

**Marcos Antônio Gomes da Silva**  
**(MARQUINHOS DA CLIMEP)**  
Vereador Autor



## JUSTIFICATIVA

Senhor Presidente,  
Nobres Vereadores,

O presente Projeto de Lei visa criar, no Município de Parnamirim/RN, a **Política Municipal de amenização do desconforto em filas de espera no atendimento ao público**, que, em suma, justifica-se não apenas pela necessidade de melhorar a experiência do cidadão em serviços públicos, mas também pela relevância social e pelo interesse público que a proposta representa.

Desta feita, considerando o **interesse público** da propositura, é importante respaldar que a **Constituição Federal de 1988**, em seu **Artigo 37**, estabelece que a *Administração Pública deve obedecer aos princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência*. Logo, o projeto em questão visa garantir a eficiência no atendimento ao público, proporcionando um ambiente mais agradável e menos estressante para os cidadãos. O desconforto causado por longas esperas pode levar à insatisfação e ao descontentamento, prejudicando a imagem da administração pública e a confiança da população nas instituições.

Ademais, a **relevância social** da política que aqui se busca criar é fundamentada no fato de que a adoção de medidas nas instituições que visem amenizar o desconforto em filas de espera é algo extremamente importante, até mesmo para a saúde da população. Ora, essa é uma demanda recorrente da população. Muitas vezes, os cidadãos se deparam com longos períodos de espera para serviços essenciais, como saúde, assistência social e serviços administrativos. Essa situação não apenas gera desconforto, mas também pode impactar a saúde mental e emocional dos usuários, especialmente em grupos vulneráveis, como idosos e pessoas com deficiência.

Fora esse quesito, a proposta está alinhada com o **princípio da dignidade da pessoa humana**, previsto no **Artigo 1º, inciso III, da Constituição Federal**, que deve ser respeitado em todas as esferas, tanto na administração pública quanto na iniciativa privada. É cristalino que proporcionar um atendimento humanizado e acolhedor é uma forma de garantir que todos os cidadãos sejam tratados com respeito e dignidade.

Justificando, agora, o projeto, em relação à sua **pertinência jurídica**, no âmbito do direito material, a criação da **Política Municipal de Amenização do Desconforto em Filas de Espera**,



aqui proposta. está respaldada por diversos dispositivos legais que regem a administração pública e o direito ao atendimento digno. O próprio *Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/1990)*, em seu **Artigo 6º, inciso III**, *assegura ao consumidor o direito à informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, o que inclui a transparência nos tempos de espera e na qualidade do atendimento.*

Além disso, a *Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011)* enfatiza a importância da transparência na administração pública, reforçando a necessidade de disponibilizar informações claras sobre os serviços prestados e os tempos de espera. A proposta, portanto, não apenas atende a demandas sociais, mas também se alinha com as exigências legais que regem a atuação do poder público.

No tocante à **forma** e à **metodologia de implementação**, o projeto de lei aqui apresentado, em si, prevê a criação de uma política pública, estabelecida a nível local, que pode ser desenvolvida tanto na iniciativa pública quanto na privada. A Minuta do Projeto traz o conceito da política, suas diretrizes gerais, objetivos e princípios. Contudo, fica expresso na proposta que todo o detalhamento acerca dos métodos para sua implementação correrá por conta da *regulamentação competente do Poder Executivo Municipal*, respeitados os limites de competência e iniciativa legislativa, previstos na Constituição Federal e no Artigo 50 da Lei Orgânica do Município de Parnamirim/RN.

Desta forma, no contexto **jurídico**, com a criação da **Política**, nos moldes que apresentamos, cuidamos de afastar do texto da lei, qualquer hipótese que possa denotar invasão de prerrogativas, vez que o projeto cria tão somente a política, não adentrando na esfera executiva da criação de novas obrigações, despesas ou mesmo atribuições de órgãos públicos. Fica bem claro, na redação legislativa da propositura, que a adesão é facultativa, tanto no caso das instituições públicas quanto privadas, e sua implementação, no caso do Poder Público, caso ocorra, caberá ao Poder Executivo Municipal, *a critério da Administração*, respeitados os fatores de conveniência e oportunidade, isto é, em obediência e conformidade com as normas do Direito Constitucional, Administrativo e Processual Legislativo.

Em paralelo, justificando o Projeto no âmbito da **admissibilidade jurídica**, pela forma e pela matéria, a propositura atenta aos ditames e princípios da Constituição Federal de 1988, a qual contempla a existência de entes federativos em três níveis (União, Estados, Distrito Federal e



Municípios). Estes, sendo dotados de autonomia em relação às suas atribuições e seus deveres estatais.

Na ótica do processo legislativo previsto juridicamente na Constituição, a discriminação das “fatias” de cada um dos entes federativos, denominada pela doutrina e pela jurisprudência como repartição de Competência, pode ser apresentada em duas esferas: a da iniciativa legislativa e da reserva de matéria, que são adequadas ao presente Projeto de Lei, vez que a prerrogativa de **legislar acerca de assuntos de interesse local** foi conferida aos Municípios na Carta Magna, pelo Poder Constituinte originário, prevista expressamente no **Art. 30, I, da CF/88**.

Nesse sentido, trazendo a competência do Município de legislar sobre assuntos de interesse local, para a esfera da **proteção ao princípio da dignidade da pessoa humana**, que aqui se denota, inclusive, compreendemos que a matéria aqui trazida também pode ser depreendida da Constituição Federal, que prevê a **criação de políticas públicas locais**:

#### CONSTITUIÇÃO FEDERAL (1988)

**Art. 30. Compete aos Municípios:**

**I - legislar sobre assuntos de interesse local;**

II - suplementar a legislação federal e a estadual no que couber.

Assim, superada a análise da **constitucionalidade formal** da matéria, não é demasiado respaldar, ainda, o **impacto na qualidade de vida das pessoas**, capaz de ser atingido com medidas pertinentes à adoção dessa política pública. Ora, a implementação da Política Municipal de Amenização do Desconforto em Filas de Espera não apenas melhorará a experiência do usuário, mas também terá um impacto significativo na qualidade de vida dos cidadãos. A redução do estresse e do desconforto associados às longas esperas pode levar a um aumento na satisfação com os serviços públicos. Além disso, estudos demonstram que ambientes de atendimento

agradáveis e bem organizados promovem uma maior disposição do cidadão em interagir com a administração pública, resultando em um ciclo positivo de feedback e engajamento.

Também frisamos que **diversas cidades brasileiras e internacionais têm adotado práticas inovadoras para amenizar o desconforto em filas de espera**. A exemplo disso, temos



prefeituras de diversas capitais que implementaram sistemas de senhas eletrônicas que permitem ao cidadão agendar seu atendimento, evitando a necessidade de esperar em filas físicas. Outras iniciativas incluem a criação de espaços de espera confortáveis, com acesso a Wi-Fi, água e materiais informativos, que tornam a experiência mais agradável.

Tais boas práticas podem servir como referência para a elaboração de diretrizes específicas no âmbito deste projeto, possibilitando a personalização das soluções de acordo com as necessidades locais. A troca de experiências com outras cidades pode ser uma estratégia eficaz para a implementação de um modelo que funcione bem em nosso Município de Parnamirim.

Outro aspecto relevante é a **possibilidade de envolver a comunidade na formulação e na implementação da política**. Realizar audiências públicas e consultas populares pode garantir que as vozes dos cidadãos sejam ouvidas, permitindo que o projeto reflita as reais necessidades da população. Essa participação ativa não só enriquece o processo, mas também fortalece a relação entre a administração pública e os cidadãos, promovendo um ambiente de colaboração e confiança.

Em paralelo, é importante ressaltar que a **implementação da política deve, ainda, considerar a sustentabilidade financeira e ambiental**. A proposta pode incluir a utilização de tecnologias que, além de melhorar a eficiência do atendimento, sejam sustentáveis. Por exemplo, a adoção de sistemas digitais para agendamento e acompanhamento de filas pode reduzir o uso de papel e otimizar recursos.

No tocante à capacitação dos servidores públicos para o atendimento humanizado e eficiente, esse fator também é algo fundamental nos dias de hoje. Até porque a formação contínua dos profissionais que atuam diretamente com o público não só melhora a qualidade do atendimento, mas também contribui para um ambiente de trabalho mais motivador e produtivo.

Por fim, Excelências, por todas as razões aqui expostas, fica nítida proposta de criação da Política Municipal de Amenização do Desconforto em Filas de Espera é um passo significativo rumo à modernização e humanização dos serviços públicos em Parnamirim. Ao promover um atendimento mais eficiente e acolhedor, estaremos não apenas atendendo a uma demanda social, mas também cumprindo com as obrigações legais e éticas que regem a administração pública.



Desta forma, solicito o apoio dos nobres colegas para a aprovação deste projeto, que representa um compromisso com a melhoria da qualidade de vida dos cidadãos e com a construção de uma administração pública e privada mais eficiente e respeitosa, melhorando a vida e as experiências do cidadão em Parnamirim, ainda que em momentos de profundo estresse, como é o de aguardar em filas, contribuindo, desta forma, com a construção de ambientes mais dignos e humanizados para todos nós.

Aproveitamos o ensejo para cumprimenta-los, cordialmente, renovando votos de estima e consideração. Termos em que, respeitosamente, pede deferimento.

Plenário Dr. Mário Medeiros, 24 de junho de 2025.

*MARCOS ANTONIO GOMES DA SILVA*

**Marcos Antônio Gomes da Silva**  
**(MARQUINHOS DA CLIMEP)**  
**Vereador Autor**

