



PROJETO DE LEI ORDINÁRIA Nº 003759/2026

Institui o Direito ao Atendimento Resolutivo no âmbito da Administração Pública Estadual direta e indireta, e dá outras providências.

ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DE PERNAMBUCO DECRETA:

Art. 1º Fica instituído, no âmbito do Estado de Pernambuco, o Direito ao Atendimento Resolutivo, consistente na garantia de que todo cidadão que busque atendimento junto a órgão ou entidade da Administração Pública Estadual direta ou indireta, bem como nos serviços públicos concedidos ou permitidos, receba acolhimento adequado, orientação clara, registro formal da demanda e encaminhamento efetivo, ainda que o setor inicialmente procurado não seja o responsável pela solução final.

Art. 2º O Direito ao Atendimento Resolutivo aplica-se aos atendimentos presenciais, digitais ou realizados por outros meios institucionais adotados pelo Poder Público Estadual.

Art. 3º No exercício do Direito ao Atendimento Resolutivo, é assegurado ao cidadão, no mínimo:

I - o registro formal da demanda, com geração de protocolo ou comprovante equivalente;

II - a orientação adequada e completa, prestada em linguagem clara e acessível, acerca dos procedimentos necessários à solução da demanda;

III - a indicação expressa do órgão, setor ou entidade responsável pela solução final;

IV - o encaminhamento interno ou interinstitucional da demanda, sempre que tecnicamente possível, sem a exigência de novo comparecimento inicial do cidadão;

V - a apresentação de lista objetiva e precisa dos documentos ou informações eventualmente necessários, vedadas exigências genéricas ou indefinidas.

§ 1º A ausência imediata de documentos ou informações não poderá ensejar a recusa do atendimento inicial, devendo a demanda ser registrada e orientada nos termos deste artigo.

§ 2º É vedado ao agente público limitar-se a informar que a demanda não compete ao setor ou órgão, sem a adoção das providências previstas nesta Lei, salvo em situações de evidente incompetência.

Art. 4º Os órgãos e entidades abrangidos por esta Lei deverão adotar procedimentos administrativos internos que assegurem:

- I - o acolhimento adequado do cidadão;
- II - a padronização mínima dos registros de atendimento;
- III - a tramitação interna ou o encaminhamento interinstitucional das demandas;
- IV - a possibilidade de acompanhamento da demanda pelo cidadão, sempre que viável.

Art. 5º O encaminhamento da demanda entre órgãos, entidades ou setores deverá ocorrer, preferencialmente, por meio eletrônico ou outro instrumento institucional disponível, de forma a evitar a transferência do ônus burocrático ao cidadão.

Art. 6º O Poder Executivo poderá promover capacitação periódica e continuada dos servidores públicos estaduais, empregados públicos e demais colaboradores que atuem no atendimento direto ao cidadão, com foco:

- I - nos princípios e objetivos do Direito ao Atendimento Resolutivo;
- II - em técnicas de acolhimento, escuta ativa e comunicação clara;
- III - na orientação adequada quanto a direitos, procedimentos e fluxos administrativos;
- IV - na correta utilização dos sistemas de registro, tramitação e encaminhamento de demandas;
- V - na padronização de fluxos internos e interinstitucionais de atendimento.

§ 1º As ações de capacitação poderão ser realizadas por meio de cursos presenciais ou a distância, oficinas, materiais digitais, manuais de atendimento ou outras ferramentas compatíveis com a estrutura administrativa existente.

§ 2º A capacitação poderá ser desenvolvida em articulação com a Escola de Governo, a Escola do Legislativo da ALEPE, ou outras instituições públicas de formação e aperfeiçoamento de servidores.

§ 3º A participação nas ações de capacitação poderá ser considerada para fins de aperfeiçoamento funcional, conforme regulamento.

Art. 7º O Poder Executivo poderá instituir mecanismos de monitoramento e avaliação da implementação do Direito ao Atendimento Resolutivo, considerando, entre outros aspectos:

- I - o volume de demandas registradas;
- II - o índice de encaminhamento efetivo;
- III - a redução de deslocamentos desnecessários do cidadão;
- IV - o nível de satisfação dos usuários dos serviços públicos.

Art. 8º O disposto nesta Lei não implica criação automática de cargos, funções ou despesas, devendo sua implementação observar a disponibilidade orçamentária e financeira do Estado.

Art. 9º O Poder Executivo poderá regulamentar esta Lei no que couber, especialmente quanto aos procedimentos operacionais e aos instrumentos de capacitação.

Art. 5º Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

Justificativa

O presente Projeto de Lei institui o Direito ao Atendimento Resolutivo no âmbito dos serviços públicos estaduais, com o objetivo de enfrentar um dos principais problemas vivenciados cotidianamente pela população: a fragmentação do atendimento público, que resulta em sucessivos deslocamentos, perda de tempo, custos adicionais e, muitas vezes, no abandono do próprio direito buscado.

No Estado de Pernambuco, essa realidade é agravada pelas distâncias territoriais, pela concentração de serviços em polos regionais e pela dificuldade de acesso de parcela significativa da população aos órgãos públicos. A prática recorrente de recusa ou de atendimento meramente informativo, sem registro e encaminhamento efetivo da demanda, transfere indevidamente ao cidadão o ônus da burocracia estatal.

A proposta estabelece um padrão mínimo de atendimento baseado em quatro pilares: acolhimento, registro formal da demanda, orientação clara e encaminhamento efetivo, ainda que o órgão inicialmente procurado não seja o responsável pela solução final. Trata-se de medida que não cria novos direitos materiais, mas qualifica o exercício dos direitos já existentes, tornando-os efetivamente acessíveis.

Do ponto de vista administrativo, o Projeto contribui para a racionalização dos fluxos internos, redução de retrabalho, diminuição de reclamações e menor judicialização, ao mesmo tempo em que fortalece a eficiência e a transparência da Administração Pública.

A proposição é fiscalmente responsável, pois não cria cargos, funções ou despesas obrigatórias, condicionando sua execução à estrutura e aos recursos disponíveis, e preserva a autonomia administrativa do Poder Executivo por meio de regulamentação posterior.

Diante da relevância social da matéria, espera-se o apoio dos Nobres Parlamentares para a aprovação do presente Projeto de Lei.

Sala das Reuniões, em 09 de Fevereiro de 2026.

**LUCIANO DUQUE
DEPUTADO**