



CÂMARA MUNICIPAL DE INDAIATUBA

PALÁCIO VOTURA

Rua Humaitá n.º 1167 Centro – Fone/Fax: (19)3885-7700
CEP: 13.330-665 - Indaiatuba – SP

DESPACHADA
25ª Sessão Ordinária - 21/09/2026
Presidente: TÚLIO JOSÉ TOMASS DO COUTO

INDICAÇÃO

Indica ao Prefeito Municipal a realização de estudos técnicos, administrativos, sociais, jurídicos, orçamentários e de gestão destinados à criação e implantação de Programa Municipal de Qualificação Permanente da Porta de Entrada dos Serviços de Proteção Social, Saúde Mental e Garantia de Direitos.

Excelentíssimo Senhor Presidente,

Apresento a V. Ex.^a, nos termos do artigo 163 do Regimento Interno desta egrégia Casa Legislativa, a presente indicação, sugerindo ao Ex.^{mo} Senhor Prefeito Municipal que sejam realizados estudos técnicos, administrativos, sociais, jurídicos, orçamentários e de gestão destinados à criação e implantação de **Programa Municipal de Qualificação Permanente da Porta de Entrada dos Serviços de Proteção Social, Saúde Mental e Garantia de Direitos**, voltado aos profissionais que atuam na recepção, orientação e primeiro atendimento dos Centros de Referência de Assistência Social (CRAS), Centros de Referência Especializados de Assistência Social (CREAS), Centros de Atenção Psicossocial (CAPS), Secretaria Municipal de Assistência Social e demais equipamentos, unidades, serviços e departamentos municipais que constituam portas de acesso direto da população às políticas públicas e aos serviços de proteção e garantia de direitos. Solicito, após leitura em Plenário, que se oficie à autoridade competente.

Assunto: Assistência Social, Saúde

JUSTIFICATIVA:

A presente Indicação parte de uma constatação simples, mas de profunda relevância para a efetividade das políticas públicas: antes de ser atendido, o cidadão precisa conseguir acessar o serviço; antes de conseguir acessá-lo, precisa ser recebido; e, antes de ser recebido, precisa encontrar uma porta de entrada que não transforme sua necessidade em uma barreira ao exercício de seus direitos.

0041093
16/09/2026 16:17
IND 2479/2026
PROT - CM 4611/2026



CÂMARA MUNICIPAL DE INDAIATUBA

PALÁCIO VOTURA

Rua Humaitá n.º 1167 Centro – Fone/Fax: (19)3885-7700

CEP: 13.330-665 - Indaiatuba – SP

A qualidade da recepção não constitui mero detalhe administrativo ou questão secundária de organização interna. Para muitas pessoas, especialmente aquelas que procuram o Poder Público em momentos de vulnerabilidade, sofrimento psíquico, violência, ruptura de vínculos familiares, dificuldades socioeconômicas ou outras situações de fragilidade, a recepção representa o primeiro contato concreto com o Estado e pode influenciar decisivamente a compreensão sobre o serviço, a continuidade da busca por atendimento e a efetividade da proteção oferecida.

A Constituição Federal estabelece a dignidade da pessoa humana como fundamento da República e reconhece, entre os direitos sociais, a saúde e a assistência aos desamparados. Também determina que a Administração Pública observe os princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência.

No âmbito da assistência social, a Lei Federal nº 8.742/1993 (Lei Orgânica da Assistência Social - LOAS) estabelece como princípios a supremacia do atendimento às necessidades sociais, a universalização dos direitos sociais, o respeito à dignidade do cidadão, à sua autonomia e ao seu direito a benefícios e serviços de qualidade, bem como a igualdade de direitos no acesso ao atendimento.

A organização do Sistema Único de Assistência Social (SUAS) também reconhece a acolhida como uma das seguranças socioassistenciais afiançadas pelo sistema, juntamente com outras dimensões destinadas à proteção social, ao fortalecimento da autonomia e à garantia de direitos. A política de gestão do trabalho e de educação permanente do SUAS, por sua vez, reconhece a qualificação contínua dos trabalhadores como elemento relevante para o aprimoramento dos serviços e para a consolidação dos direitos socioassistenciais.

Nesse contexto, merece especial destaque a Lei Federal nº 13.460/2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos e possui aplicação expressa às administrações públicas dos Municípios. A norma determina que os serviços públicos e o atendimento dos usuários sejam realizados de forma adequada, observando, entre outros, os princípios da regularidade, continuidade, efetividade, segurança, atualidade, generalidade, transparência e cortesia. Também estabelece como diretrizes do atendimento a urbanidade, o respeito, a acessibilidade, a cortesia e



CÂMARA MUNICIPAL DE INDAIATUBA

PALÁCIO VOTURA

Rua Humaitá n.º 1167 Centro – Fone/Fax: (19)3885-7700

CEP: 13.330-665 - Indaiatuba – SP

a presunção de boa-fé do usuário, vedando a imposição de exigências, obrigações ou restrições não previstas na legislação.

A mesma legislação determina a existência de Carta de Serviços ao Usuário, instrumento destinado a informar a população sobre os serviços prestados, suas formas de acesso, requisitos, etapas, prazos e padrões de qualidade do atendimento. A lei também prevê a avaliação continuada dos serviços públicos, considerando, entre outros aspectos, a satisfação do usuário e a qualidade do atendimento prestado.

Dessa forma, a presente proposta encontra respaldo não apenas nos princípios constitucionais da dignidade da pessoa humana e da eficiência administrativa, mas também em legislação específica que reconhece o direito do cidadão a um atendimento público adequado, respeitoso, acessível e efetivo.

Embora a recepção administrativa não se confunda com o atendimento técnico realizado por assistentes sociais, psicólogos, enfermeiros, médicos ou outros profissionais especializados, é necessário reconhecer que a forma como a porta de entrada funciona pode facilitar ou dificultar o acesso da população ao trabalho técnico que vem depois dela.

Nos CRAS e CREAS, por exemplo, a população pode procurar atendimento diante de situações de vulnerabilidade social, violência, violações de direitos, insegurança alimentar, dificuldades familiares, necessidade de benefícios, rompimento de vínculos, situações envolvendo crianças, adolescentes, idosos ou pessoas com deficiência, entre diversas outras demandas.

Nessas circunstâncias, uma orientação incorreta, uma exigência desnecessária, uma abordagem inadequada ou a exposição pública de informações pessoais pode transformar uma dificuldade administrativa em verdadeira barreira de acesso à política pública.

A recepção não deve funcionar como mecanismo informal de seleção de quem merece ou não ser atendido. Ao contrário, deve constituir ambiente capaz de orientar corretamente o cidadão, esclarecer os fluxos institucionais, identificar a necessidade de encaminhamento à equipe responsável e evitar que pessoas em situação de vulnerabilidade sejam submetidas a deslocamentos desnecessários entre diferentes serviços.



CÂMARA MUNICIPAL DE INDAIATUBA

PALÁCIO VOTURA

Rua Humaitá n.º 1167 Centro – Fone/Fax: (19)3885-7700

CEP: 13.330-665 - Indaiatuba – SP

A esse respeito, é particularmente importante que se evitem situações em que perguntas sobre violência, renda, saúde, situação familiar, uso de substâncias ou outras circunstâncias pessoais sejam formuladas de maneira que permita a terceiros tomar conhecimento de informações que deveriam ser preservadas.

A privacidade não começa quando o cidadão entra na sala do profissional técnico; ela começa no momento em que ele se apresenta na porta do serviço. Essa preocupação também possui fundamento na legislação de proteção de dados pessoais. Informações relacionadas à saúde e outras circunstâncias da vida privada podem envolver dados pessoais de natureza especialmente protegida, exigindo tratamento compatível com os princípios e regras estabelecidos pela legislação aplicável.

No caso dos Centros de Atenção Psicossocial (CAPS), essa preocupação assume dimensão ainda mais sensível. A Lei Federal nº 10.216/2001, que dispõe sobre a proteção e os direitos das pessoas acometidas de transtornos mentais e redireciona o modelo assistencial em saúde mental, estabelece que essas pessoas devem ser tratadas com humanidade e respeito, protegidas contra qualquer forma de abuso e exploração e ter garantido o sigilo das informações prestadas. A legislação também assegura o direito ao melhor tratamento de saúde de acordo com suas necessidades e privilegia a atenção em serviços comunitários de saúde mental.

Assim, a recepção de um CAPS não pode ser compreendida exclusivamente como atividade de controle de documentos, organização de filas ou fornecimento de informações administrativas.

Sem transformar o profissional da recepção em integrante da equipe técnica de saúde mental, é fundamental que ele receba formação institucional adequada para compreender a natureza do serviço em que trabalha, conhecer seus fluxos, reconhecer situações que demandem acionamento imediato da equipe técnica, preservar a privacidade do usuário, evitar atitudes estigmatizantes e realizar orientações dentro dos limites de sua função.

Não se pretende atribuir competências clínicas ou terapêuticas aos profissionais da recepção. Pretende-se exatamente o contrário: oferecer-lhes conhecimento suficiente para reconhecer os limites de sua atuação e saber quando uma situação deve ser direcionada aos profissionais tecnicamente responsáveis.



CÂMARA MUNICIPAL DE INDAIATUBA

PALÁCIO VOTURA

Rua Humaitá n.º 1167 Centro – Fone/Fax: (19)3885-7700

CEP: 13.330-665 - Indaiatuba – SP

A qualificação da porta de entrada também deve considerar a acessibilidade em sentido amplo. A acessibilidade não se limita à existência de rampas, elevadores ou adaptações arquitetônicas. Ela envolve também comunicação, informação, atitudes, procedimentos e organização dos serviços.

Uma pessoa com deficiência, um idoso, alguém com baixa escolaridade, uma pessoa com dificuldade de comunicação ou alguém em sofrimento psíquico pode encontrar obstáculos que não aparecem em uma vistoria exclusivamente física.

Uma porta fisicamente acessível pode continuar sendo uma porta inacessível quando o usuário não consegue compreender o fluxo do serviço, não recebe informação adequada ou encontra uma barreira atitudinal que dificulta o exercício de seus direitos.

Nesse sentido, a qualificação proposta deverá considerar, conforme a realidade de cada serviço, estratégias de comunicação clara e acessível, respeito à diversidade, atendimento não discriminatório e identificação das diferentes necessidades dos usuários.

Outro ponto fundamental diz respeito à chamada barreira invisível de acesso. A desistência de um usuário de retornar ao serviço não deve ser automaticamente interpretada como falta de interesse ou ausência de necessidade. Quando uma pessoa deixa de procurar novamente determinado equipamento depois de não compreender uma orientação, receber informação equivocada, enfrentar exigências desnecessárias, ter sua situação exposta ou sentir-se julgada, é necessário também avaliar se o próprio serviço criou condições adequadas para que ela permanecesse vinculada à proteção oferecida.

Por isso, a qualidade da porta de entrada também pode ser utilizada como instrumento de gestão pública. As demandas mais frequentes, os horários de maior procura, os motivos de retorno, as dificuldades relacionadas à documentação, os encaminhamentos equivocados, as barreiras de acessibilidade e os fatores que levam o usuário a abandonar a busca pelo serviço podem revelar problemas de fluxo e oportunidades concretas de aperfeiçoamento da política pública.

A própria Lei nº 13.460/2017, ao estabelecer mecanismos de avaliação continuada dos serviços públicos e da qualidade do atendimento,



CÂMARA MUNICIPAL DE INDAIATUBA

PALÁCIO VOTURA

Rua Humaitá n.º 1167 Centro – Fone/Fax: (19)3885-7700

CEP: 13.330-665 - Indaiatuba – SP

reforça a importância de utilizar a experiência do usuário como elemento de aperfeiçoamento da Administração Pública.

Nesse contexto, a presente Indicação não pretende responsabilizar individualmente os trabalhadores que atualmente atuam na recepção dos equipamentos públicos.

Ao contrário, busca reconhecer a relevância desse trabalho e oferecer aos servidores e colaboradores instrumentos institucionais, formação permanente, protocolos claros e segurança para o adequado exercício de suas atribuições.

A proposta também não pretende substituir a formação específica exigida para o exercício das profissões regulamentadas. Não se busca transformar recepcionistas em assistentes sociais, psicólogos, médicos, enfermeiros ou outros profissionais técnicos.

Busca-se garantir que aqueles que ocupam a primeira posição de contato com a população estejam preparados para desempenhar adequadamente sua função, respeitando seus limites profissionais e compreendendo a responsabilidade pública inerente à porta de entrada de um serviço destinado à garantia de direitos.

Nesse sentido, mostra-se pertinente que o Poder Executivo avalie a criação de um programa permanente que possa contemplar, conforme os estudos e a realidade de cada equipamento:

I – diagnóstico das atuais condições de recepção e acesso dos equipamentos públicos;

II – formação inicial e educação permanente dos trabalhadores que atuam na recepção, orientação e primeiro atendimento;

III – conhecimentos básicos sobre a organização dos serviços e da rede de proteção social, saúde e garantia de direitos;

IV – fluxos institucionais de atendimento, encaminhamento e referência;

V – comunicação clara, simples, acessível e não discriminatória;



CÂMARA MUNICIPAL DE INDAIATUBA

PALÁCIO VOTURA

Rua Humaitá n.º 1167 Centro – Fone/Fax: (19)3885-7700

CEP: 13.330-665 - Indaiatuba – SP

VI – atendimento humanizado, respeitoso e livre de práticas estigmatizantes;

VII – proteção da privacidade e tratamento adequado das informações pessoais dos usuários;

VIII – noções de proteção de dados pessoais e cuidados específicos relacionados a informações sensíveis;

IX – acessibilidade comunicacional, atitudinal e procedimental;

X – identificação de situações que demandem acionamento imediato da equipe técnica ou responsável;

XI – limites, responsabilidades e atribuições dos profissionais que atuam na porta de entrada;

XII – padronização das informações essenciais fornecidas aos usuários, evitando orientações contraditórias;

XIII – articulação e conhecimento básico da rede intersetorial de proteção;

XIV – mecanismos de avaliação da qualidade do atendimento;

XV – participação dos usuários e dos próprios trabalhadores na identificação de barreiras e proposição de melhorias; e

XVI – utilização das informações produzidas pelo atendimento inicial como subsídio para o aperfeiçoamento dos fluxos e da gestão dos serviços, observada a legislação aplicável à proteção de dados e ao sigilo profissional.

No caso específico dos CAPS, recomenda-se que os estudos avaliem a inclusão de conteúdos relacionados às particularidades da atenção em saúde mental, ao enfrentamento do estigma, ao atendimento respeitoso de pessoas em sofrimento psíquico, à preservação da privacidade, ao reconhecimento de situações que exijam acionamento da equipe técnica e aos fluxos institucionais aplicáveis às situações de crise, sempre respeitadas as atribuições legais e técnicas de cada categoria profissional.



CÂMARA MUNICIPAL DE INDAIATUBA

PALÁCIO VOTURA

Rua Humaitá n.º 1167 Centro – Fone/Fax: (19)3885-7700

CEP: 13.330-665 - Indaiatuba – SP

A proposta também dialoga diretamente com as diretrizes nacionais de gestão do trabalho e educação permanente do SUAS, que reconhecem a formação continuada dos trabalhadores como instrumento de qualificação das práticas profissionais e de fortalecimento da oferta dos serviços socioassistenciais.

Importante destacar, ainda, que a presente Indicação foi deliberadamente formulada como proposta de estudos e planejamento, permitindo que o Poder Executivo avalie a viabilidade técnica, administrativa, jurídica e orçamentária da iniciativa, bem como sua compatibilidade com a estrutura municipal existente, com os instrumentos de planejamento e orçamento e com as políticas nacionais de assistência social e saúde.

Não se pretende, portanto, impor modelo administrativo rígido ao Executivo, criar cargos ou funções, estabelecer estrutura organizacional ou interferir na autonomia administrativa do Poder Executivo, mas sugerir a adoção de uma política pública de qualificação que poderá ser estruturada de acordo com a realidade e as possibilidades do Município.

A proposta também poderá ser articulada, quando tecnicamente pertinente, com os mecanismos já existentes de Carta de Serviços ao Usuário, avaliação de satisfação, ouvidoria, educação permanente, capacitação de servidores e gestão da qualidade dos serviços públicos, evitando sobreposição de estruturas e favorecendo o aproveitamento dos instrumentos administrativos já disponíveis.

Dessa forma, a presente Indicação não propõe apenas um treinamento pontual. Propõe-se uma mudança de compreensão sobre a porta de entrada dos serviços públicos, reconhecendo-a como parte integrante da estratégia de garantia de direitos e como componente essencial da qualidade das políticas públicas.

Uma recepção preparada não substitui o atendimento técnico, mas pode fazer com que o usuário consiga chegar até ele. Uma informação correta pode evitar deslocamentos desnecessários. Uma orientação respeitosa pode impedir uma desistência. Uma atitude acolhedora pode preservar um vínculo. Um procedimento adequado de privacidade pode impedir a exposição de uma situação extremamente delicada. Um encaminhamento correto pode fazer com que uma família encontre, pela primeira vez, o serviço público de que efetivamente necessita.



CÂMARA MUNICIPAL DE INDAIATUBA

PALÁCIO VOTURA

Rua Humaitá n.º 1167 Centro – Fone/Fax: (19)3885-7700

CEP: 13.330-665 - Indaiatuba – SP

Diante do exposto, indico ao Poder Executivo Municipal que sejam realizados estudos técnicos, administrativos, sociais, jurídicos, orçamentários e de gestão destinados à criação e implantação do “Programa Municipal de Qualificação Permanente da Porta de Entrada dos Serviços de Proteção Social, Saúde Mental e Garantia de Direitos”, abrangendo, conforme a organização municipal, os CRAS, CREAS, CAPS e demais equipamentos, unidades e serviços municipais que constituam portas de acesso direto da população às políticas públicas, com a finalidade de promover atendimento mais humanizado, acessível, seguro, ético, respeitoso, eficiente e integrado à rede, observadas as competências legais de cada categoria profissional, a autonomia administrativa do Poder Executivo e a legislação aplicável.

A proteção social e a garantia de direitos não começam apenas quando o cidadão entra na sala de atendimento técnico. Elas começam no modo como o Poder Público recebe quem bate à sua porta. Antes de alguém ser acompanhado, precisa conseguir acessar; antes de conseguir acessar, precisa ser recebido; e, antes de ser recebido, precisa encontrar uma porta que não o faça desistir. Qualificar essa porta é, portanto, qualificar o próprio acesso aos direitos.

Sala das Sessões, em 16 de setembro de 2026.

Clélia Santos
CLÉLIA SANTOS
Vereadora

Dados: 2026.09.16
14:02:59 -03'00'