



CÂMARA MUNICIPAL DE RODEIRO

Praça São Sebastião, 215- Centro
Rodeiro/MG CEP 36.510-000 Tel.: 3577- 1274
CNPJ: 26.119.990/0001-75 – e-mail: administrativo@rodeiro.mg.leg



INDICAÇÃO Nº 045/2025

Rodeiro, 08 de outubro de 2025

Assunto: Programa Municipal de Capacitação Humanizada “Atende+ Rodeiro”

Do Vereador Matheus Ferreira Teixeira, no uso de suas atribuições legais e regimentais, indica ao Excelentíssimo Senhor Prefeito Municipal que determine a realização de estudo técnico e as providências administrativas necessárias para instituir o Programa Municipal de Capacitação Humanizada “Atende+ Rodeiro”, de caráter contínuo e permanente, voltado ao treinamento comportamental e técnico das equipes que atuam no atendimento direto ao cidadão (em especial Saúde) sem criação de cargos, observada a disponibilidade orçamentária e a competência organizacional do Executivo.

Diretrizes propositivas (síntese executiva)

1. Objetivo geral: elevar a qualidade, a humanização e a resolutividade do atendimento público, fortalecendo comunicação, acolhimento, ética, acessibilidade e respeito ao usuário.
2. Público-alvo: servidores efetivos, contratados e estagiários em funções de balcão, recepção, telefone/WhatsApp institucional, transporte de pacientes, visitas domiciliares e fiscalização.
3. Eixos temáticos (mínimos):
 - a) Acolhimento e Humanização (escuta ativa, empatia, prioridade a grupos vulneráveis);
 - b) Comunicação Não Violenta e Gestão de Conflitos;
 - c) Ética, Sigilo e LGPD (Lei 13.709/2018) no atendimento;
 - d) Acessibilidade e Atendimento à PcD (Lei 13.146/2015);
 - e) Fluxos de Atendimento e Encaminhamentos (redução de retrabalho, linguagem simples);
 - f) Ouvidoria e Tratamento de Reclamações;
 - g) Atendimento Telefônico e Canais Digitais (prazos de retorno e registro);
 - h) Segurança do Paciente e acolhimento em serviços de saúde (quando aplicável);
 - i) Primeiros Socorros básicos para unidades com público intenso;
 - j) Ética no Transporte de Usuários (postura, orientações e conforto do paciente).

Justificativa

A melhoria contínua do atendimento público impacta diretamente a dignidade do cidadão e a eficiência dos serviços municipais. O programa ora sugerido respeita a autonomia organizacional do Executivo, não impõe criação de cargos e pode ser implementado com baixo custo a partir de treinamento interno, parcerias institucionais e recursos EAD gratuitos,



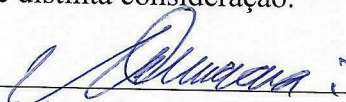
CÂMARA MUNICIPAL DE RODEIRO

Praça São Sebastião, 215- Centro
Rodeiro/MG CEP 36.510-000 Tel.: 3577- 1274
CNPJ: 26.119.990/0001-75 – e-mail: administrativo@rodeiro.mg.leg



otimizando horários e espaços já existentes. Ao estabelecer ciclos regulares, indicadores e transparência, o Município terá ganhos mensuráveis em satisfação do usuário, comunicação clara, organização de fluxos e resolutividade.

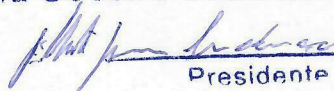
Renovo votos de elevada estima e distinta consideração.



Matheus Ferreira Teixeira
Vereador – Câmara Municipal de Rodeiro

APROVAÇÃO
Aprovado por unanimidade

1ª Sessão de 13/10/25



Presidente