

## INDICAÇÃO Nº 471/2025.

Rio Negro, PR, 06 de outubro de 2025.

**Ementa:** Sugere a implantação de um sistema de atendimento presencial ao cidadão nos prédios públicos municipais.

O Vereador que abaixo subscreve, nos termos do art. 107 do Regimento Interno desta Casa de Leis, vem indicar ao Executivo Municipal que estude a possibilidade de implantar um sistema de atendimento ao cidadão em prédios públicos municipais, com servidores capacitados para orientar e auxiliar a população no acesso aos serviços digitais e presenciais do Município.

**Justificativa:** A administração pública moderna tem avançado na digitalização de seus serviços, permitindo que grande parte das solicitações, protocolos e consultas sejam realizadas através do Portal do Cidadão e demais plataformas eletrônicas. Contudo, uma parcela significativa da população ainda enfrenta dificuldades de acesso e compreensão dessas ferramentas, especialmente pessoas idosas, trabalhadores rurais, cidadãos com baixa escolaridade e pessoas sem familiaridade com o uso de tecnologias.

A implantação de um sistema de atendimento presencial de apoio ao cidadão visa promover inclusão digital, acessibilidade e humanização no atendimento público, garantindo que todos tenham igualdade de acesso aos serviços municipais.

Esse atendimento poderá ser realizado por servidores ou estagiários capacitados, com conhecimento básico sobre os serviços oferecidos, sobre a operacionalização do protocolo digital do Município e, sobretudo, empatia para lidar com o público. Esses profissionais também poderão orientar os cidadãos em demandas de outros órgãos de interesse coletivo, como Sanepar, Copel, Receita Estadual e demais serviços essenciais.



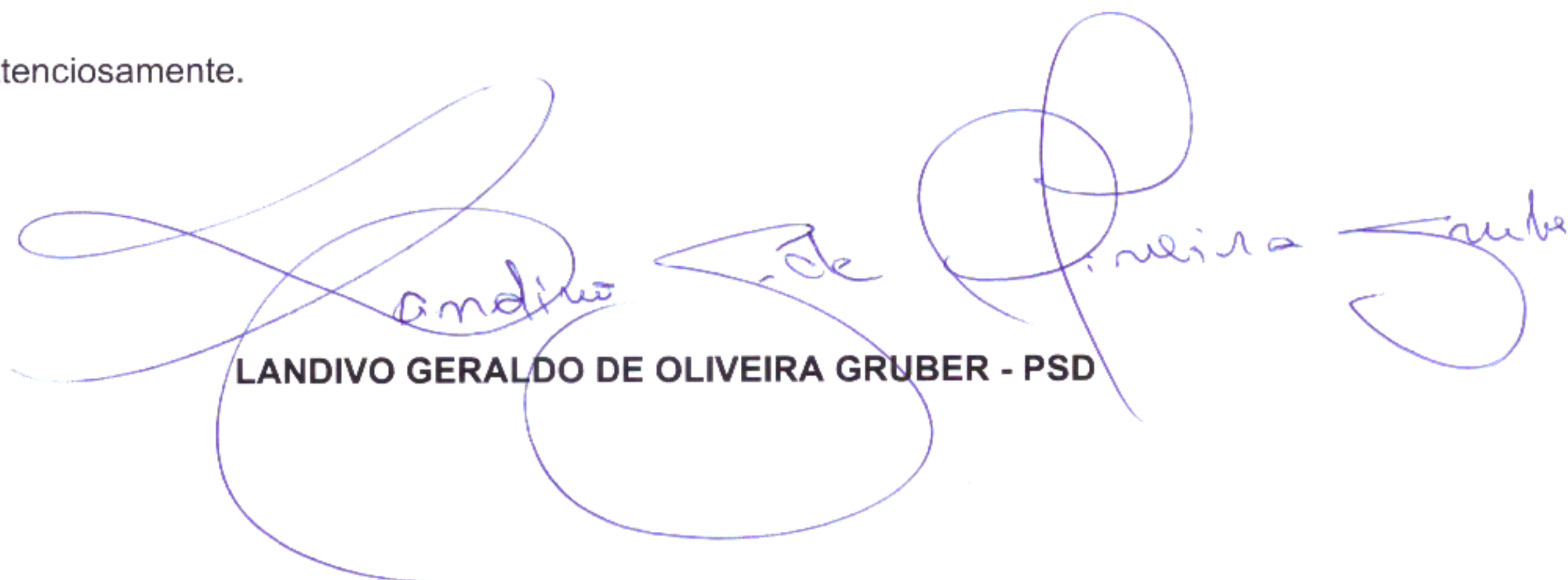
A estrutura é simples, de baixo custo e pode ser implementada de forma gradual, iniciando nos seguintes locais estratégicos:

- Protocolo Geral no prédio da Prefeitura de Rio Negro;
- Antigo Paço Municipal, onde hoje funcionam diversos serviços públicos;
- Terminal Rodoviário, que concentra grande fluxo de pessoas e serviços voltados ao produtor rural;
- Subprefeitura do Lageado dos Vieiras, facilitando o acesso da população do interior.

Além de representar um avanço em termos de gestão participativa e acessibilidade, a medida está em conformidade com princípios constitucionais da eficiência, publicidade e cidadania, previstos no art. 37 da Constituição Federal, e também com as diretrizes da Lei nº 14.129/2021 (Lei de Governo Digital), que orienta os entes públicos a garantir múltiplos canais de atendimento para a população, respeitando suas diferentes realidades socioeconômicas e níveis de inclusão digital.

Devido à sua atuação constante junto à comunidade e formação em Serviço Social, o Vereador Landivo compreende as dificuldades enfrentadas pela população no acesso aos serviços públicos e acredita que esta proposta contribuirá de forma efetiva para uma gestão mais próxima, acessível e humanizada, reforçando o papel do Município em servir o cidadão com qualidade e respeito.

Atenciosamente.



**LANDIVO GERALDO DE OLIVEIRA GRUBER - PSD**