



**CÂMARA
MUNICIPAL DE
BETIM**

REQ 146/2026



Protocolo: 068783



21/01/2026 10:10

Dir. Legislativa - Câmara Betim



REQUERIMENTO Nº 146 /2026

Exmo. Senhor Presidente da Câmara Municipal de Betim:

Nos termos do Regimento Interno desta Casa, requiero, depois de aprovado, que encaminhe ao Excelentíssimo Senhor Prefeito Municipal a seguinte solicitação:

Implementação do serviço de acolhimento e orientação ao cidadão betinense – Atendimento Olho no Olho.

JUSTIFICATIVA

A Administração Pública Municipal de Betim tem avançado significativamente na modernização de seus processos, com a ampliação da digitalização de serviços, agendamentos *on-line*, uso de aplicativos e plataformas eletrônicas voltadas à eficiência, transparência e celeridade do atendimento ao cidadão.

Embora esses avanços tecnológicos sejam essenciais, precisam ser acompanhados por mecanismos de mediação humana, sob pena de se criar novas barreiras de acesso aos serviços públicos, especialmente para parcelas mais vulneráveis da população. Nesse contexto, o Centro Administrativo João Paulo II concentra grande parte das secretarias municipais e recebe diariamente centenas de cidadãos em busca de informações, protocolos, orientações e encaminhamentos diversos.

Observa-se, portanto, a existência de obstáculos recorrentes, tais como:

analfabetismo digital: muitos cidadãos não possuem equipamentos adequados ou conhecimento técnico para operar sistemas de autoatendimento, aplicativos e plataformas digitais, sentindo-se desassistidos ao acessar os serviços públicos;

baixo letramento e analfabetismo funcional: dificuldades na compreensão de instruções escritas complexas, linguagem técnica, formulários e fluxos burocráticos, o que gera insegurança, erros de encaminhamento e retrabalho administrativo;

barreiras cognitivas e ambientais: ambientes administrativos, por vezes, excessivamente técnicos, com sinalização insuficiente ou linguagem pouco acessível, que acabam intimidando o cidadão, levando-o, muitas vezes, a desistir de exercer seus direitos por não saber a quem recorrer de forma imediata.

É oportuno destacar que existem experiências exitosas dessa prática em diversos municípios brasileiros e órgãos públicos estaduais e federais. Quando implantado, um serviço de acolhimento humanizado – com servidores capacitados para escuta ativa, orientação clara e encaminhamento correto – reduz filas, evita deslocamentos desnecessários, aumenta a resolutividade dos atendimentos e fortalece a confiança da população na Administração Pública.

Exemplos dessa prática incluem: centrais de atendimento integrado ao cidadão, adotadas em capitais e cidades de médio porte, que funcionam como porta de entrada única para orientação e triagem; balcões de acolhimento humanizado em unidades do Poupatempo (SP), UAI (MG) e Na Hora (DF), que auxiliam cidadãos antes do uso de terminais digitais; serviços de escuta e mediação administrativa, utilizados em prefeituras que buscam evitar retrabalhos e reduzir judicializações.

A criação do Atendimento Olho no Olho visa, portanto, instituir um ponto fixo e identificado de acolhimento, composto por servidores devidamente capacitados em:

- a) escuta qualificada e linguagem cidadã;
- b) orientação básica sobre os serviços municipais;
- c) encaminhamento correto às secretarias e setores competentes e
- d) apoio ao uso de ferramentas digitais e sistemas de autoatendimento.

Esclarece-se que esta proposta não substitui os canais digitais existentes, mas os complementa, promovendo inclusão, dignidade, eficiência administrativa e efetividade no acesso aos direitos dos cidadãos.

Diante do exposto, entende-se que a implementação do Atendimento Olho no Olho representa uma medida de baixo custo operacional e de alto impacto social. Além disso, alinha-se aos princípios da eficiência, da publicidade, da transparência e, sobretudo, da humanização do serviço público.

Câmara Municipal de Betim, 28 de janeiro de 2026.



Adélio Carlos da Silva
Vereador