



Poder Legislativo
Assembleia Legislativa do Estado do Amazonas

PROJETO DE LEI Nº /2026

Autor: Deputado Roberto Cidade.

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

A ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO AMAZONAS

DECRETA:

Art. 1º Fica instituído, no âmbito do Estado do Amazonas, 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;

Av. Mário Ypiranga Monteiro (Antiga Recife), nº 3.950,
Ed. Dep. José de Jesus Lins de Albuquerque – Parque Dez,
2º andar, Sala 21

DOCUMENTO DIGITAL Nº 2026.10000.00000.9.002252:

ROBERTO MAIA CIDADE FILHO - EM 02/02/2026 14:20:19

CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO : B38D8FA9001568D2 . CONSULTE EM <http://aleam.ikhon.com.br/verificador>





Poder Legislativo
Assembleia Legislativa do Estado do Amazonas

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.

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 promoverá 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;





Poder Legislativo
Assembleia Legislativa do Estado do Amazonas

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 ALEAM, 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.





Poder Legislativo
Assembleia Legislativa do Estado do Amazonas

Art. 10 Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação oficial.

Plenário da Assembleia Legislativa do Estado do Amazonas, em Manaus, 02 de fevereiro de 2026.

Deputado Roberto Cidade
Presidente da Assembleia Legislativa do Amazonas

Av. Mário Ypiranga Monteiro (Antiga Recife), nº 3.950,
Ed. Dep. José de Jesus Lins de Albuquerque – Parque Dez,
2º andar, Sala 21

DOCUMENTO DIGITAL Nº 2026.10000.00000.9.002252:

ROBERTO MAIA CIDADE FILHO - EM 02/02/2026 14:20:19

CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO : B38D8FA9001568D2 . CONSULTE EM <http://aleam.ikhon.com.br/verificador>





Poder Legislativo
Assembleia Legislativa do Estado do Amazonas

JUSTIFICATIVA

Senhores (as) Deputados (as),

Nobres Pares,

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 do Amazonas, essa realidade é agravada pelas **grandes 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.





Poder Legislativo
Assembleia Legislativa do Estado do Amazonas

Diante do exposto, a presente proposição demonstra relevância social, razão pela qual se solicita apoio dos Nobres Pares para sua aprovação.

PLENÁRIO DA ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO AMAZONAS, em Manaus, 02 de fevereiro de 2026.

Deputado Roberto Cidade
Presidente da Assembleia Legislativa do Amazonas



Documento 2026.10000.00000.9.002252
Data 02/02/2026



PODER LEGISLATIVO
ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO
ESTADO DO AMAZONAS

TRAMITAÇÃO
Documento Nº 2026.10000.00000.9.002252

Origem

Unidade: GABINETE PRESIDÊNCIA
Enviado por: THOMAS JADSON SOUZA LASMAR
Data: 04/02/2026

Destino

Unidade: DIRETORIA DE APOIO LEGISLATIVO
:

Despacho

Motivo: ANÁLISE E PROVIDENCIAS
Despacho: ENCAMINHO PARA ANÁLISE E PROVIDÊNCIA