

	<p><b>Estado de Mato Grosso</b> Assembleia Legislativa</p>	
<p><b>Despacho</b></p>	<p>NP: 0cm0olgg <b>SECRETARIA DE SERVIÇOS LEGISLATIVOS</b> 16/07/2025 Indicação nº 4160/2025 Protocolo nº 8045/2025</p>	
<p><b>Autor:</b> Dep. Valdir Barranco</p>		

**Indicação ao Excelentíssimo Senhor Governador do Estado de Mato Grosso e ao Secretário de Estado de Planejamento e Gestão, sobre a criação do Programa Estadual “Filas Humanizadas” nos serviços públicos essenciais.**

Nos termos do artigo 160 do Regimento Interno desta Casa, requeiro à Mesa, ouvido o Soberano Plenário, que seja encaminhado o presente expediente ao **Excelentíssimo Senhor Governador do Estado de Mato Grosso e ao Secretário de Estado de Planejamento e Gestão**, sobre a criação do Programa Estadual “Filas Humanizadas” nos serviços públicos essenciais.

**JUSTIFICATIVA**

A presente proposição visa sugerir ao Poder Executivo a criação do Programa Estadual “Filas Humanizadas” nos órgãos e instituições públicas que realizam atendimento direto à população em todo o Estado de Mato Grosso. A medida busca assegurar que o tempo de espera para acesso a serviços essenciais ocorra em condições dignas, confortáveis e respeitadas, promovendo a humanização do atendimento público e fortalecendo a relação de confiança entre o cidadão e o Estado.

É de conhecimento público que longas filas e ambientes inadequados para a espera são uma realidade ainda presente em muitas unidades de atendimento. A ausência de estruturas mínimas — como assentos suficientes, climatização adequada, acesso à água potável e informações claras sobre o tempo de espera — gera profundo desconforto, sobretudo a grupos em situação de vulnerabilidade, como idosos, pessoas com deficiência, gestantes e mães com crianças de colo.

A iniciativa se inspira nos princípios da dignidade da pessoa humana e na necessidade de garantir acessibilidade e respeito no serviço público. Além disso, está em consonância com a Lei Ordinária nº 12.852/2025, que dispõe sobre o direito do cliente ou consumidor ser atendido em quaisquer dos pontos ou meios disponibilizados pelos estabelecimentos, o que reforça a importância de um atendimento eficiente, cordial e acessível também por parte do poder público.

Ao propor um programa estadual voltado para a qualificação da experiência do cidadão nos espaços



públicos de atendimento, a presente indicação promove a cultura do respeito, da empatia e da valorização das pessoas. A implementação de medidas simples e de baixo custo, como a organização de filas preferenciais, a divulgação transparente do tempo estimado de espera, o atendimento humanizado e a adaptação dos espaços físicos, pode trazer impacto significativo na vida cotidiana dos mato-grossenses, especialmente daqueles que dependem exclusivamente dos serviços públicos para exercerem seus direitos básicos.

Assim, esta proposição visa colaborar com a construção de uma gestão pública mais eficiente, inclusiva e humanizada, estando em total consonância com os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável da ONU, notadamente o ODS 10, que trata da redução das desigualdades, e o ODS 16, que busca promover instituições eficazes, responsáveis e inclusivas em todos os níveis.

Por essas razões, contamos com a sensibilidade do Governo do Estado e da Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão para que avaliem a viabilidade de implantação do Programa Estadual “Filas Humanizadas”, garantindo ao cidadão o atendimento público que ele merece: digno, respeitoso e acessível.

Edifício Dante Martins de Oliveira  
Plenário das Deliberações “Deputado Renê Barbour” em 15 de Julho de 2025

**Valdir Barranco**  
Deputado Estadual