

	<p><b>Estado de Mato Grosso</b> Assembleia Legislativa</p>	
<p><b>Despacho</b></p>	<p>NP: 8975cpdm  <b>SECRETARIA DE SERVIÇOS LEGISLATIVOS</b>  17/05/2023  Projeto de lei nº 1300/2023  Protocolo nº 5412/2023  Processo nº 2039/2023</p>	
<p><b>Autor:</b> Dep. Fabinho</p>		

**Dispõe sobre a forma do atendimento preferencial a idosos, gestantes e pessoas com deficiência em repartições públicas e outros estabelecimentos que mencionam, no Estado de Mato Grosso.**

A **ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DE MATO GROSSO**, tendo em vista o que dispõe o Art. 42 da Constituição Estadual, aprova e o Governador do Estado sanciona a seguinte lei:

**Art. 1º** Ficam as repartições e os estabelecimentos, relacionados no art. 3º desta lei, obrigadas a adotar medidas para amenizar o desconforto de seus consumidores quando envolver o tempo de espera no atendimento preferencial a idosos, gestantes e pessoas com deficiência.

**Art. 2º** As medidas de que trata o art. 1º desta lei são:

I – A disponibilização de assentos para o atendimento preferencial a idosos, gestantes e pessoas com deficiência durante o período de espera no atendimento e equipamento para emissão de bilhete destinado ao registro do horário de ingresso desses consumidores no estabelecimento; e,

II – A adoção de tempo máximo de 30 (trinta) minutos para o atendimento preferencial a idosos, gestantes e pessoas com deficiência.

**§1º.** Para efeito da consecução do disposto no inciso I deste artigo serão observados os parâmetros técnicos dos equipamentos, a serem estipulados na forma da regulamentação.

**§2º.** Em caráter excepcional, o tempo de espera a que se refere o inciso II deste artigo poderá ser estendido a até quarenta minutos, desde que, previamente, sejam afixados avisos no estabelecimento alertando o consumidor sobre a demora, bem como sobre os motivos excepcionais que lhe deram causa.

**Art. 3º** Sujeitam-se ao disposto nesta lei:

I – Os órgãos públicos integrantes da administração direta dos Poderes Executivo, Legislativo e Judiciário, do Ministério Público, do Tribunal de Contas e da Defensoria Pública;



II – As autarquias, as fundações públicas, as empresas públicas, as sociedades de economia mista e demais entidades controladas direta ou indiretamente pelo Estado de Mato Grosso.

III – As empresas concessionárias e permissionárias de serviços regulados pelo poder público estadual;

III – Os hospitais e clínicas públicos e privados;

**Art. 4º** As instituições mencionadas no art. 3º desta lei farão instalar e manterão em funcionamento equipamento destinado à emissão de bilhete ou senha, no qual será registrado o horário de ingresso de consumidores ou usuários no estabelecimento para fins de comprovação em eventual reclamação a ser formalizada.

**Art. 5º** Para os fins desta lei, tempo de espera é o tempo transcorrido entre o instante em que o cidadão ingressa nas repartições ou nos estabelecimentos, relacionado no art. 3º desta lei, e o instante em que venha a ser chamado para atendimento individual em estação de trabalho, guichê, mesa de atendimento, ou qualquer outro local para esse fim designado.

**Art. 6º** O descumprimento do disposto nesta Lei pelos agentes ou estabelecimentos públicos ensejará a sua responsabilização administrativa ou de seus dirigentes, em conformidade com a legislação aplicável.

**Art. 7º** Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

## JUSTIFICATIVA

A presente propositura, que tem como escopo a forma do atendimento preferencial a idosos, gestantes e pessoas com deficiência em repartições públicas, estabelecimentos que prestem serviços regulados pelo poder público estadual e os hospitais e clínicas públicos e privados, no Estado de Mato Grosso.

O atendimento preferencial diz respeito aos serviços individualizados que assegurem tratamento diferenciado e atendimento imediato. Em muitas empresas, como supermercados e casas lotéricas, isso se traduz em filas especiais para quem tem direito a este tipo de atendimento. Essas filas andam mais rápido e, por isso, o cliente espera menos.

O que se pretende com esta proposição é disciplinar a problemática do atendimento preferencial aos cidadãos vulneráveis, aqui mencionados, em nível de lei estadual, buscando uma uniformização do tempo de espera em trinta minutos, com admissão de casos excepcionais em até quarenta minutos, de modo a evitar regras distintas e tratamentos diferenciados em cada município mato-grossense.

Há que se perseguir um novo padrão de tratamento preferencial para aos cidadãos vulneráveis no interior das repartições e estabelecimentos público/privado, uma vez que os abusos e o péssimo atendimento têm sido frequentes, causando sérios prejuízos àqueles que são forçados a buscar o atendimento presencial nestes.

Portanto, oferecer atendimento preferencial promove a satisfação, o conforto e a inclusão de todos os clientes que frequentam seu estabelecimento, além de não sofrer com sanções e multas. Mais do que oferecer conforto e praticidade, o atendimento preferencial é uma questão de igualdade.



**Estado de Mato Grosso**  
Assembleia Legislativa



Pelo exposto, contamos com o indispensável apoio dos nobres Pares para a aprovação deste projeto de lei que trará grandes benefícios aos cidadãos que são idosos, gestantes e deficientes. (hd)

Edifício Dante Martins de Oliveira  
Plenário das Deliberações “Deputado Renê Barbour” em 16 de Maio de 2023

**Fabinho**  
Deputado Estadual