

| | | |
|---|--|---|
|  | <p>Estado de Mato Grosso Assembleia Legislativa</p> |  |
| <p>Despacho</p> | <p>NP: ytg90080 SECRETARIA DE SERVIÇOS LEGISLATIVOS 22/04/2025 Projeto de lei nº 705/2025 Protocolo nº 4191/2025 Processo nº 1255/2025</p> | |
| <p>Autor: Dep. Valdir Barranco</p> | | |

Institui, no Estado de Mato Grosso, o Programa de Acolhimento Personalizado ao Idoso (PNAI), voltado à promoção de atendimento humanizado em órgãos públicos estaduais e estabelecimentos privados de grande circulação.

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 Fica instituído, no Estado de Mato Grosso, o Programa de Acolhimento Personalizado ao Idoso – PNAI, com o objetivo de garantir atendimento digno, empático e acessível às pessoas com 60 (sessenta) anos ou mais em:

- I – Órgãos da Administração Pública estadual direta e indireta com atendimento ao público;
- II – Estabelecimentos privados com grande fluxo de atendimento presencial no Estado de Mato Grosso.

Art. 2º O atendimento às pessoas idosas deverá observar, obrigatoriamente:

- I – Comunicação clara, pausada e respeitosa;
- II – Paciência e atenção especial às limitações físicas, sensoriais ou cognitivas do idoso;
- III – Disponibilização de assentos confortáveis, boa iluminação e sinalização acessível nos ambientes;
- IV – Presença, nos horários de maior movimento, de ao menos um atendente capacitado para atendimento exclusivo ao público idoso.

Art. 3º Empresas e órgãos públicos com mais de 20 (vinte) funcionários na linha de frente de atendimento ficam obrigados a oferecer, anualmente, capacitação sobre atendimento humanizado à pessoa idosa.

§ 1º A capacitação deverá contemplar:

- I – Compreensão do processo de envelhecimento;



II – Técnicas de escuta ativa e comunicação empática;

III – Prevenção de constrangimento, negligência ou impaciência no atendimento;

IV – Identificação de sinais de vulnerabilidade, abandono ou maus-tratos.

Art. 4º Fica criado o Selo “Atendimento Amigo do Idoso – MT”, a ser concedido a entidades públicas e privadas que adotem práticas exemplares de acolhimento à população idosa.

Art. 5º O Poder Executivo poderá regulamentar esta lei.

Art. 6º Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

JUSTIFICATIVA

O atendimento à população idosa não pode se resumir à prioridade em filas. É preciso garantir um modelo de atendimento verdadeiramente humano, respeitoso e inclusivo, que considere as limitações naturais do envelhecimento, como dificuldades de audição, visão, locomoção e compreensão de processos burocráticos.

Muitos idosos enfrentam situações de constrangimento, impaciência ou despreparo por parte dos atendentes. Este Projeto de Lei busca transformar essa realidade por meio da institucionalização de boas práticas de acolhimento, da capacitação obrigatória de funcionários e da criação de ambientes mais acessíveis.

O Programa de Acolhimento Personalizado ao Idoso (PNAI) tem potencial para se tornar uma referência estadual no respeito à dignidade da pessoa idosa, promovendo uma verdadeira cultura de empatia e valorização no Estado de Mato Grosso.

Edifício Dante Martins de Oliveira
Plenário das Deliberações “Deputado Renê Barbour” em 22 de Abril de 2025

Valdir Barranco
Deputado Estadual