



CÂMARA MUNICIPAL DE SÃO PAULO Gabinete do Vereador Jair Tatto

PROJETO DE LEI

**“Institui o Programa ‘Fila da Gentileza’
para incentivar o bom atendimento e a
cortesia em estabelecimentos públicos
e privados.”**

A Câmara Municipal de São Paulo decreta:

Art. 1º Fica instituído o Programa Fila da Gentileza, que concede um selo de reconhecimento a estabelecimentos comerciais e órgãos públicos que adotem práticas exemplares de atendimento ao público, com foco na cordialidade, eficiência e acessibilidade.

Art. 2º Os estabelecimentos e repartições públicas que desejarem participar do programa poderão se inscrever e passarão por uma avaliação baseada no seguinte4s critérios:

- I- tempo médio de atendimento e eficiência no serviço prestado;
- II- atendimento cortês e respeito a todos os cidadãos, especialmente idosos, gestantes e PCDs;
- III- Estrutura acessível e adequada para diferentes perfis de clientes ou usuários;
- IV- Capacitação periódica de funcionários para atendimento humanizado.

Art. 3º Os estabelecimentos que se destacarem receberão um Selo Fila da Gentileza, que poderá ser exposto em suas instalações e divulgado em materiais de comunicação, como redes sociais e sites da Prefeitura.

Art. 4º A avaliação será realizada por meio de pesquisas de satisfação popular, podendo contar com parcerias com universidades e empresas de tecnologia para garantir credibilidade e transparência no processo.



CÂMARA MUNICIPAL DE SÃO PAULO

Gabinete do Vereador Jair Tatto

Art. 5º Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

Às Comissões competentes.

Sala das Sessões,

São Paulo, 23 de abril de 2025.

Vereador Jair Tatto



CÂMARA MUNICIPAL DE SÃO PAULO

Gabinete do Vereador Jair Tatto

Justificativa

O Programa Fila da Gentileza busca transformar o atendimento ao público em São Paulo, promovendo uma cultura de respeito, eficiência e cordialidade nos serviços prestados por estabelecimentos privados e órgãos públicos.

Atualmente, filas longas, atendimento frio e falta de acessibilidade são queixas comuns entre cidadãos e consumidores. Esse programa propõe uma solução simples, sem custos para a Prefeitura, baseada na valorização de boas práticas e no reconhecimento daqueles que oferecem um serviço de qualidade.

Os benefícios incluem:

- 1- Melhoria no atendimento ao cidadão, reduzindo frustrações e promovendo uma experiência mais agradável em estabelecimentos comerciais e repartições públicas;
- 2- Competitividade positiva, pois empresas com o Selo Fila da Gentileza ganharão destaque e preferência entre os consumidores;
- 3- Transformação cultural, estimulando uma cidade mais humana e educada, onde o respeito ao próximo se torna uma norma social;
- 4- Fortalecimento da economia local, já que clientes tendem a priorizar lugares onde são bem atendidos, incentivando empresas a investirem em capacitação de funcionários e;
- 5- Fortalece a cultura da gentileza, estimulando um ambiente urbano mais humano e acolhedor.

O programa não gera custos para o município, pois sua estrutura se baseia na avaliação popular e em parcerias com empresas de tecnologia para garantir transparência e credibilidade. Cidades de referência em qualidade de



CÂMARA MUNICIPAL DE SÃO PAULO

Gabinete do Vereador Jair Tatto

vida, como Tóquio e Copenhague, já adotam programas semelhantes, onde a gentileza e a eficiência no atendimento fazem parte do cotidiano.

O município de São Paulo tem a oportunidade de se tornar a cidade mais acolhedora do Brasil, estimulando um novo padrão de excelência no atendimento público e privado.

Assim, submeto este projeto de lei para análise e aprovação