



PARECER DA COMISSÃO DE ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA SOBRE O PROJETO DE LEI Nº 462/2025

Trata-se de Projeto de Lei 462/2025, de iniciativa do Nobre Vereador Jair Tatto, que institui o Programa “Fila da Gentileza” com vistas a incentivar o bom atendimento e a cortesia em estabelecimentos públicos e privados, mediante concessão de selo de reconhecimento a órgãos e empresas que adotem práticas exemplares de cordialidade, eficiência e acessibilidade no atendimento ao público.

Conforme a justificativa de motivos que acompanha o projeto, a iniciativa pretende transformar a cultura de atendimento na cidade, enfrentando queixas recorrentes de filas longas, frieza no trato e barreiras de acessibilidade, sem gerar custos ao Município, por basear-se na avaliação popular e em parcerias tecnológicas. Entre os benefícios elencados, destacam-se a melhoria da experiência do cidadão, o estímulo a uma competitividade positiva entre estabelecimentos, a promoção de uma cultura urbana mais humana e respeitosa e reflexos virtuosos na economia local.

A Comissão de Constituição, Justiça e Legislação Participativa manifestou-se pela **legalidade**, conforme certificado na 25ª Reunião Ordinária da CCJLP realizada em 29/10/2025, com conversão do Relatório nº 2021/2025 em Parecer nº 1851/2025.

Nos termos do projeto e já considerando o posicionamento exarado pela CCJLP, o Programa “Fila da Gentileza” estrutura-se como política de reconhecimento público a práticas de atendimento de excelência. A adesão é voluntária: estabelecimentos privados e repartições públicas poderão inscrever-se para avaliação e, uma vez destacados, exibir o “Selo Fila da Gentileza” em suas dependências e na comunicação institucional.

A avaliação das unidades participantes apoia-se em critérios objetivos e de trato humanizado, tais como: tempo médio e eficiência no atendimento; cortesia e respeito, com atenção especial a idosos, gestantes e pessoas com deficiência; condições de acessibilidade para diferentes perfis de usuários; e capacitações periódicas de equipes para atendimento humanizado.



**CÂMARA MUNICIPAL DE
SÃO PAULO**

PL 462/2025

Para assegurar credibilidade e transparência, o processo avaliativo poderá valer-se de pesquisas de satisfação popular e de parcerias com universidades e empresas de tecnologia. O reconhecimento obtido poderá ser divulgado tanto no local quanto em meios digitais, inclusive canais da Prefeitura. A lei proposta prevê vigência imediata na data de sua publicação.

Ante o exposto, naquilo que cabe análise no âmbito de competências da Comissão de Administração Pública, vale destacar que medidas cujo objetivo seja o de promover práticas que de alguma forma possam contribuir com a melhoria do atendimento das pessoas na Cidade de São Paulo – tanto repartições públicas, como também em estabelecimentos privados – são sempre muito bem-vindas, portanto, **favorável** é o parecer ao projeto.

Sala da Comissão de Administração Pública