CÂMARA MUNICIPAL DE
SÃO PAULO

PL 462/2025

PARECER Nº DA COMISSÃO DE TRÂNSITO, TRANSPORTE E ATIVIDADE ECONÔMICA, SOBRE O PROJETO DE LEI Nº 462/2025

Visa o presente projeto, de autoria do Vereador Jair Tatto, instituir o Programa "Fila da Gentileza", com a concessão de 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.

A participação dos estabelecimentos e repartições públicas no referido Programa é opcional, e a avaliação das práticas exemplares será baseada nos seguintes 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.

De acordo com a Justificativa, objetiva-se 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.

A Comissão de Constituição, Justiça e Legislação Participativa apresentou parecer pela legalidade da iniciativa.

A Comissão de Administração Pública apresentou parecer favorável ao presente projeto de lei.

Tendo em vista o interesse público de que se reveste a matéria, ao preservar os interesses dos consumidores e criar um melhor ambiente de atendimento nas esferas públicas e privadas, a Comissão de Trânsito, Transporte e Atividade Econômica é FAVORÁVEL à aprovação do projeto de lei.

Favorável, pelo exposto, o parecer.

Sala da Comissão de Trânsito, Transporte e Atividade Econômica, em

Matéria RELCOM 1867/2026. Documento assinado digitalmente por LUANA DOS SANTOS ALVES SILVA em 14/10/2026 e juntado ao PL 462/2025 por NABIL GEORGES BONDUKI. Sua validade pode ser conferida em https://splegisconsulta.saopaulo.sp.leg.br/Home/AbrirDocumento?pID=772813.