

Lei nº 1.952, de 13 de julho de 2026.

“Institui a Política Municipal de Atendimento Prioritário à Pessoa Idosa no âmbito do Município de Piraí e dá outras providências.”

A CÂMARA MUNICIPAL DE PIRAÍ aprova e eu sanciono a seguinte lei:

Art. 1º. Fica instituída a Política Municipal de Atendimento Prioritário à Pessoa Idosa no âmbito do Município de Piraí, aplicando-se à Administração Pública Municipal direta e indireta, às concessionárias e permissionárias de serviços públicos municipais e aos estabelecimentos privados de atendimento ao público.

§1º. O atendimento prioritário deverá ocorrer de forma imediata, individualizada e efetiva, nos termos da legislação aplicável, assegurada prioridade especial às pessoas com idade igual ou superior a 80 (oitenta) anos (Estatuto da Pessoa Idosa - Lei Federal 10.741, de 01 de outubro de 2003, art. 3º;

§ 2º. com redação dada pela Lei nº 14.423, de 2022). **§2º.** Consideram-se estabelecimentos privados de atendimento ao público, para os fins desta Lei, aqueles que prestem serviços, realizem atendimento presencial ou promovam atendimento direto ao consumidor.

CAPÍTULO II

DAS OBRIGAÇÕES RELATIVAS AO ATENDIMENTO PRIORITÁRIO

Seção I

Das Disposições Comuns

Art. 2º. A Administração Pública Municipal, as concessionárias e permissionárias de serviços públicos municipais e os estabelecimentos privados de atendimento ao público deverão adotar medidas compatíveis com sua estrutura operacional e porte econômico para assegurar a efetividade do atendimento prioritário à pessoa idosa, observadas, no mínimo, as seguintes diretrizes e obrigações:

I – assegurar atendimento prioritário efetivo, imediato e individualizado à pessoa idosa (Estatuto da Pessoa Idosa - Lei Federal 10.741, de 01 de outubro de 2003, art. 3º, § 1º, inciso I);

II – assegurar prioridade especial às pessoas com idade igual ou superior a 80 (oitenta)

anos (Estatuto da Pessoa Idosa - Lei Federal 10.741, de 01 de outubro de 2003, art. 3º, § 2º, , com redação dada pela Lei nº 14.423, de 2022);

III – disponibilizar, em local visível e preferencialmente por meios eletrônicos ou outros mecanismos informativos de baixo custo, informações acerca do direito ao atendimento prioritário da pessoa idosa, com referência ao Estatuto da Pessoa Idosa, aos canais municipais de denúncia e aos mecanismos de proteção previstos nesta Lei;

IV – Adotar medidas organizacionais que não inviabilizem, retardem ou neutralizem a efetividade do atendimento prioritário;

V – Observar medidas proporcionais e compatíveis com a natureza do serviço prestado e com a estrutura operacional do estabelecimento ou órgão responsável pelo atendimento.

Seção II

Art. 3º. Os estabelecimentos privados abrangidos por esta Lei deverão, sem prejuízo das disposições comuns previstas no art. 2º, observar as seguintes obrigações específicas:

I – assegurar precedência no atendimento às pessoas idosas em relação aos demais usuários não prioritários;

II – disponibilizar assentos preferenciais, quando houver área de espera;

III – disponibilizar modalidade preferencial específica de atendimento quando houver sistema de senhas ou mecanismo equivalente de organização de filas;

IV – orientar funcionários, colaboradores e prepostos quanto ao cumprimento das prioridades legais;

V – adotar procedimentos internos destinados à efetividade do atendimento prioritário da pessoa idosa.

Seção III

Das Obrigações da Administração Pública Municipal

Art. 4º. A Administração Pública Municipal deverá, sem prejuízo das disposições comuns previstas no art. 2º, assegurar atendimento prioritário efetivo à pessoa idosa nos serviços e repartições de atendimento ao público, observadas, no mínimo, as seguintes medidas:

I – manutenção de fluxo preferencial de atendimento presencial;

II – prioridade na tramitação de protocolos administrativos relacionados ao atendimento imediato ao cidadão, quando cabível;

III – disponibilização de assentos preferenciais, quando houver área de espera;

IV – orientação e capacitação periódica dos servidores e colaboradores responsáveis pelo atendimento ao público;

V – registro e encaminhamento das reclamações relacionadas ao descumprimento desta Lei;

VI – adoção de procedimentos administrativos destinados à efetividade do atendimento prioritário da pessoa idosa.

CAPÍTULO III

DA FISCALIZAÇÃO, DA GOVERNANÇA E DO CONTROLE SOCIAL

Art. 5º. Compete ao Serviço Municipal de Defesa do Consumidor fiscalizar o cumprimento desta Lei pelos estabelecimentos privados de atendimento ao público, podendo, para esse fim:

I – receber denúncias e reclamações;

II – realizar diligências e inspeções;

III – expedir notificações e recomendações administrativas;

IV – instaurar processo administrativo;

V – aplicar as penalidades previstas nesta Lei, observados o contraditório e a ampla defesa.

§1º. Compete à Ouvidoria Municipal receber, registrar e encaminhar manifestações relacionadas ao descumprimento desta Lei no âmbito da Administração Pública Municipal, promovendo o encaminhamento aos órgãos competentes para adoção das medidas cabíveis.

§2º. A Ouvidoria Municipal poderá consolidar dados estatísticos relativos às manifestações recebidas, visando subsidiar ações de orientação, monitoramento e aperfeiçoamento da Política Municipal de Atendimento Prioritário à Pessoa Idosa.

§3º. O Conselho Municipal da Pessoa Idosa atuará no acompanhamento, monitoramento e avaliação da efetividade da Política Municipal de Atendimento Prioritário à Pessoa Idosa, podendo:

I – receber reclamações e encaminhá-las aos órgãos competentes;

II – acompanhar indicadores relacionados ao cumprimento da prioridade legal;

III – propor medidas de aperfeiçoamento das ações de fiscalização, orientação e conscientização;

IV – colaborar com campanhas educativas e ações de mobilização social;

V – expedir recomendações institucionais destinadas à promoção da efetividade desta Lei.

§4º. Os órgãos municipais poderão atuar de forma integrada para compartilhamento de informações, planejamento de campanhas educativas e adoção de medidas voltadas à efetividade do atendimento prioritário.

CAPÍTULO IV

DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

Art. 6º. O descumprimento das disposições desta Lei sujeitará o infrator, observado o devido processo administrativo, às seguintes penalidades, aplicáveis de forma gradativa:

I – advertência e fixação de prazo para adequação;

II – multa administrativa de R\$ 300,00 (trezentos reais) a R\$ 1.500,00 (mil e quinhentos reais) em caso de reincidência;

III – multa administrativa agravada de até R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) em caso de reiterado descumprimento.

§1º. A aplicação das penalidades observará a gravidade da infração, a reincidência, o porte do estabelecimento, a capacidade econômica do infrator e a extensão do prejuízo causado à efetividade do atendimento prioritário.

§2º. A aplicação das penalidades previstas nesta Lei não afasta outras sanções previstas na legislação federal, estadual ou municipal aplicável.

§3º. Os valores arrecadados em decorrência da aplicação das multas previstas nesta Lei serão destinados ao Fundo Municipal da Pessoa Idosa, observadas as normas orçamentárias e financeiras aplicáveis.

CAPÍTULO V

DAS AÇÕES DE CONSCIENTIZAÇÃO E PROMOÇÃO

Art. 7º. A Administração Pública Municipal poderá promover campanhas educativas, ações de orientação institucional e iniciativas de conscientização voltadas à efetividade do atendimento prioritário da pessoa idosa, inclusive mediante cooperação com o Conselho Municipal da Pessoa Idosa, entidades da sociedade civil e estabelecimentos privados.

Parágrafo Único. O Município poderá instituir reconhecimento público ou selo de conformidade destinado aos estabelecimentos que adotem boas práticas de atendimento prioritário à pessoa idosa.

CAPÍTULO VI

DAS DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS

Art. 8º Os estabelecimentos privados de atendimento ao público, as concessionárias e permissionárias de serviços públicos municipais e os órgãos da Administração Pública Municipal que realizem atendimento presencial deverão disponibilizar, em local visível e de fácil acesso ao público, informação clara, direta e adequada acerca dos direitos de atendimento prioritário assegurados pela legislação federal.

§1º A informação de que trata o caput poderá ser disponibilizada por meio de placas, cartazes, painéis, totens, sistemas eletrônicos de exibição, terminais digitais, aplicativos institucionais, códigos de resposta rápida (QR Code) ou quaisquer outros meios físicos ou digitais aptos a garantir ampla divulgação e fácil compreensão pelo público.

§2º A informação deverá indicar, no mínimo:

I – as categorias legalmente beneficiárias do atendimento prioritário;

II – a prioridade especial assegurada às pessoas com idade igual ou superior a 80 (oitenta) anos;

III – os canais municipais de denúncia, reclamação ou manifestação relacionados ao descumprimento dos direitos de atendimento prioritário.

§3º A divulgação por meios exclusivamente digitais somente será admitida quando assegurada sua fácil visualização e acesso pelo público durante o atendimento presencial.

§4º A obrigação prevista neste artigo não dispensa a adoção das demais medidas destinadas à efetividade do atendimento prioritário previstas nesta Lei.

Art. 9º Os mecanismos de informação, orientação, fiscalização, conscientização, monitoramento e governança previstos nesta Lei aplicam-se, no que couber, às demais hipóteses de atendimento prioritário previstas na legislação federal, especialmente às pessoas com deficiência, às pessoas com transtorno do espectro autista, às gestantes, às lactantes, às pessoas com criança de colo e às pessoas com obesidade.

Parágrafo Único. A aplicação subsidiária prevista no caput não afasta a observância das normas específicas que disciplinam os direitos de cada grupo protegido.

Art. 10. Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

Parágrafo Único. Os estabelecimentos, concessionárias, permissionárias e órgãos abrangidos por esta Lei terão prazo de 180 (cento e oitenta) dias para adequação às suas disposições.

PREFEITURA MUNICIPAL DE PIRAÍ, em 05 de agosto de 2026.

LUIZ FERNANDO DE SOUZA

Prefeito Municipal