



ASSEMBLEIA LEGISLATIVA
do Estado de São Paulo

PODER LEGISLATIVO

Projeto de Lei nº 351/2025

Processo Número: **11553/2025** | Data do Protocolo: 16/04/2025 13:04:57



Autenticar documento em <http://sempapel.al.sp.gov.br/autenticidade>
com o identificador 3100390036003600310033003A004300, Documento assinado digitalmente
conforme art. 4º, II da Lei 14.063/2020.



Projeto de Lei

Institui, no Estado de São Paulo, 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 SÃO PAULO DECRETA:

Art. 1º Fica instituído, no Estado de São Paulo, 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 São Paulo.

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 – SP”, a ser concedido a entidades públicas e privadas que adotem práticas exemplares de acolhimento à população idosa.

Art. 5º O Poder Executivo regulamentará esta Lei no prazo de até 90 (noventa) dias a contar da data de sua publicação.





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.

Sala das Sessões, em

Mauro Bragato - PSDB



PROTOCOLO DE ASSINATURA(S)

O documento acima foi assinado eletronicamente e pode ser acessado no endereço <http://sempapel.al.sp.gov.br/autenticidade> utilizando o identificador 3200320039003100300031003A005000

Assinado eletronicamente por **Mauro Bragato** em **16/04/2025 11:56**

Checksum: **F1CD0A45FFB343A377AB56995AADEF7CEDD948831E93CB8850AB8415E8D6EE2D**



Autenticar documento em <http://sempapel.al.sp.gov.br/autenticidade>
com o identificador 3200320039003100300031003A005000, Documento assinado digitalmente
conforme art. 4º, II da Lei 14.063/2020.