

LEI Nº 13.037, DE 12 DE SETEMBRO DE 2025.

Autor: Deputado Fabio Tardin - Fabinho

Dispõe sobre a forma do atendimento preferencial a idosos, gestantes e pessoas com deficiência em repartições públicas e outros estabelecimentos que mencionam no Estado de Mato Grosso.

A ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DE MATO GROSSO, tendo em vista o que dispõe o art. 42 da Constituição Estadual, aprova e o Governador do Estado sanciona a seguinte Lei:

Art. 1º Ficam as repartições e os estabelecimentos relacionados no art. 3º desta Lei obrigadas a adotar medidas para amenizar o desconforto de seus consumidores quando envolver o tempo de espera no atendimento preferencial a idosos, gestantes e pessoas com deficiência.

Art. 2º As medidas de que trata o art. 1º desta Lei são:

I - a disponibilização de assentos para o atendimento preferencial a idosos, gestantes e pessoas com deficiência durante o período de espera no atendimento e equipamento para emissão de bilhete destinado ao registro do horário de ingresso desses consumidores no estabelecimento;

II - a adoção de tempo máximo de trinta minutos para o atendimento preferencial a idosos, gestantes e pessoas com deficiência.

§ 1º Para efeito da consecução do disposto no inciso I deste artigo serão observados os parâmetros técnicos dos equipamentos, a serem estipulados na forma da regulamentação.

§ 2º Em caráter excepcional, o tempo de espera a que se refere o inciso II deste artigo poderá ser estendido até quarenta minutos, desde que, previamente, sejam afixados avisos no estabelecimento alertando o consumidor sobre a demora, bem como sobre os motivos excepcionais que lhe deram causa.

Art. 3º Sujeitam-se ao disposto nesta Lei:

I - os órgãos públicos integrantes da administração direta dos Poderes Executivo, Legislativo e Judiciário, do Ministério Público, do Tribunal de Contas e da Defensoria Pública;

II - as autarquias, as fundações públicas, as empresas públicas, as sociedades de economia mista e demais entidades controladas direta ou indiretamente pelo Estado de Mato Grosso;

III - as empresas concessionárias e permissionárias de serviços regulados pelo Poder Público Estadual;

IV - os hospitais e clínicas públicos e privados.

Art. 4º As instituições mencionadas no art. 3º desta Lei farão instalar e manterão em funcionamento equipamento destinado à emissão de bilhete ou senha, no qual será registrado o horário de ingresso de consumidores ou usuários no estabelecimento para fins de comprovação em eventual reclamação a ser formalizada.

Art. 5º Para os fins desta Lei, tempo de espera é o tempo transcorrido entre o instante em que o cidadão ingressa nas repartições ou nos estabelecimentos relacionados no art. 3º desta Lei e o instante em que venha a ser chamado para atendimento individual em estação de trabalho, guichê, mesa de atendimento ou qualquer outro local para esse fim designado.

Art. 6º O descumprimento do disposto nesta Lei pelos agentes ou estabelecimentos públicos ensejará a sua responsabilização administrativa ou de seus dirigentes, em conformidade com a legislação aplicável.

Art. 7º Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

Palácio Paiaguás, em Cuiabá, 12 de setembro de 2025, 204º da Independência e 137º da República.

MAURO MENDES

Governador do Estado