



## PROJETO DE LEI Nº006/2026

**Dispõe sobre a garantia de atendimento prioritário no âmbito da Administração Pública Direta e Indireta da Estância Turística de Holambra, regulamenta os critérios aplicáveis aos atendimentos com agendamento prévio e dá outras providências.**

**A CÂMARA MUNICIPAL DA ESTÂNCIA TURÍSTICA DE HOLAMBRA, APROVOU O SEGUINTE:**

### CAPÍTULO I

#### DO ATENDIMENTO PRIORITÁRIO

**Art. 1º-** Fica assegurado, no âmbito da Administração Pública Direta e Indireta do Município da Estância Turística de Holambra, o atendimento prioritário às pessoas abrangidas pela legislação federal pertinente, especialmente:

- I – Pessoas idosas;
- II – Pessoas com deficiência;
- III – Pessoas com Transtorno do Espectro Autista;
- IV – Gestantes;
- V – Lactantes;
- VI – Pessoas com crianças de colo;
- VII – Pessoas com mobilidade reduzida;
- VIII – Pessoas com obesidade grave;
- IX – Doadores de sangue, nos termos da legislação específica.

**Art. 2º-** O atendimento prioritário compreende:

- I – Preferência no atendimento em filas, guichês e setores administrativos;
- II – Garantia de precedência na tramitação de demandas administrativas presenciais;
- III – Disponibilização de assentos preferenciais devidamente identificados.

### CAPÍTULO II

#### DOS ATENDIMENTOS COM AGENDAMENTO PRÉVIO





**Art. 3º-** Nos serviços públicos municipais que adotarem sistema de agendamento com horário previamente definido, deverão ser observadas as seguintes diretrizes:

- I – Cumprimento da ordem cronológica dos horários agendados;
- II – Vedação à substituição do sistema de horário marcado por atendimento exclusivamente por ordem de chegada;
- III – Garantia de manutenção do direito à prioridade mesmo em caso de atrasos administrativos.

**§1º-** Na hipótese de atraso na prestação do serviço, a reorganização do fluxo deverá respeitar:

- a) A sequência cronológica dos horários previamente designados;
- b) A precedência legal das pessoas abrangidas pelo Art. 1º.

**§2º-** Caso o órgão público opte pelo sistema de atendimento por ordem de chegada, deverá manter fila ou guichê específico para atendimento prioritário, em conformidade com a legislação federal.

**§3º-** É vedado que a adoção de modelo organizacional interno resulte em restrição, supressão ou esvaziamento do direito ao atendimento prioritário.

## CAPÍTULO III

### DA TRANSPARÊNCIA E INFORMAÇÃO

**Art. 4º-** Os órgãos públicos municipais deverão:

- I – Informar, de forma clara e visível, o modelo de atendimento adotado;
- II – Afixar relação das pessoas beneficiárias do atendimento prioritário;
- III – Disponibilizar canal formal para registro de reclamações.

**Art. 5º-** As despesas decorrentes da execução desta Lei correrão por conta de dotações orçamentárias próprias, suplementadas se necessário.

**Art. 6º-** Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

  
**Mauro Sérgio de Oliveira**  
Vereador



O presente Projeto de Lei fundamenta-se na:

- Constituição Federal de 1988
- Lei nº 10.048/2000
  
- Lei nº 10.741/2003
- Lei nº 13.146/2015
- Lei nº 12.764/2012

A legislação federal já assegura o direito ao atendimento prioritário. Entretanto, verifica-se na prática administrativa que, em determinados serviços públicos, embora exista agendamento com horário previamente definido, o atendimento acaba sendo realizado por ordem de chegada, circunstância que compromete a previsibilidade, a organização e a efetividade do direito legalmente garantido.

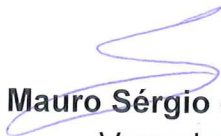
A presente proposição não cria novos direitos nem impõe obrigações financeiras ao Executivo, limitando-se a organizar o fluxo administrativo e garantir coerência entre o modelo de atendimento adotado e sua execução prática.

O projeto deixa claro que:

- Se o atendimento for por **horário agendado**, deverá ser respeitada a ordem cronológica dos agendamentos;
- Se for por **ordem de chegada**, deverá existir atendimento prioritário específico;
- Em qualquer hipótese, não poderá haver esvaziamento do direito legal à prioridade.

Trata-se de medida que reforça a eficiência administrativa, a segurança jurídica e a dignidade da pessoa humana.

Câmara municipal da Estância Turística de Holambra, 04 de março de 2026.

  
**Mauro Sérgio de Oliveira**  
Vereador

