



Excelentíssimo Senhor Presidente da Câmara Municipal de Franca

É senso comum entre as pessoas que as modernas tecnologias de autoatendimento introduzidas pelos estabelecimentos são muito úteis para os usuários. Os terminais de autoatendimento são somente um dos vários instrumentos facilitadores fornecidos pelos estabelecimentos que permitem a realização, pelos próprios usuários e clientes, das mais diversas operações, sem a necessidade da intervenção direta de um funcionário.

A despeito da facilidade e comodidade oferecidas, uma parte destes clientes e usuários ainda não consegue realizar tais operações com razoável destreza, como é o caso de certas pessoas de terceira idade, pessoas que apresentam algum tipo de deficiência física ou algum nível de patologia de natureza neurológica, ou simplesmente quem se sinta mais seguro se o atendimento for conduzido por um atendente.

As tecnologias se modernizam velozmente e, acompanhá-las passou a ser um desafio para os usuários. Como resultado negativo, têm-se que, ao invés de facilitarem a vida daqueles que apresentam algum tipo de limitação, tornam-se empecilhos para a realização das operações desejadas.

Diante disso, este Projeto de Lei em epígrafe busca proteger essas pessoas, garantindo que em locais de atendimento ao público tenham sempre ao menos uma pessoa para prestar o atendimento presencial, além dos terminais de autoatendimento, para auxiliar nas suas eventuais demandas, uma vez que clientes e usuários, podem apresentar dificuldades a respeito de como ler e entender o conteúdo das telas dos locais de autoatendimento, assim como em outras ferramentas disponíveis pelos estabelecimentos, fazendo com que estes necessitem da presença de um funcionário para auxiliá-los; ademais, sentem-se inseguros tanto na forma de utilizarem os canais de autoatendimento quanto nos resultados efetivos de suas operações.

Em outras situações, os usuários ou consumidores que não têm acesso a computadores e demais dispositivos digitais também ficam prejudicados, tendo em vista o padrão imposto em vários estabelecimentos quando, mesmo sendo físicos, prestam atendimento apenas por telefone ou por canais com interação virtual, como aplicativos de mensagem ou *e-mail*.



Nesse contexto, torna-se evidente a importância de garantir a disponibilidade de atendimento presencial como uma alternativa viável e acessível para esses segmentos da população, contribuindo assim para a promoção de uma sociedade mais inclusiva e que privilegie a igualdade de direitos e oportunidades para todos.

Firme nessa direção, a presente proposta é fundamentada na necessidade de assegurar a equidade de acesso aos serviços públicos e privados, especialmente, mas não só, para os idosos e para as pessoas com deficiência, garantindo-lhes a oportunidade de optar pelo atendimento presencial, adequado às suas condições específicas.

Conto, assim, com o apoio dos nobres Parlamentares para a aprovação deste Projeto de Lei, que representa um avanço significativo para assegurar a dignidade e a inclusão a todos os cidadãos no nosso município – em especial, para as pessoas em condição de maior vulnerabilidade.

Projeto de Lei/2025

Assegura o atendimento presencial em estabelecimentos públicos e privados às pessoas que optarem por esta modalidade de prestação de serviço.

Art. 1º Esta Lei assegura o atendimento presencial, em estabelecimentos públicos e privados às pessoas que optarem por esta modalidade de prestação de serviço.

Art. 2º As repartições públicas, as empresas permissionárias e concessionárias de serviços públicos, as instituições financeiras e demais estabelecimentos comerciais que atuem em formato físico devem sempre disponibilizar opção de atendimento presencial ao público, por meio de serviços individualizados que assegurem tratamento diferenciado e acesso prioritário e imediato às pessoas a que se refere o art. 1º desta Lei.



§ 1º As repartições públicas, as empresas permissionárias e concessionárias de serviços públicos, instituições financeiras e demais estabelecimentos comerciais elencados no *caput* deste artigo devem manter funcionário(s) exclusivamente e em número suficiente para que o atendimento presencial não seja descontinuado;

§ 2º O atendimento presencial, na forma deste artigo, deve ser disponibilizado em espaços de fácil localização para o público e cujas instalações estejam em conformidade com as normas legais e regulamentares relativas à acessibilidade, sendo vedada a imposição de barreiras físicas, tecnológicas ou burocráticas que dificultem ou impeçam a fruição desse serviço.

§ 3º Nos Serviços de Atendimento ao Consumidor (SACs), e ouvidorias, é obrigatória a divulgação ao público, no primeiro momento do contato, acerca da possibilidade de atendimento presencial, bem como sobre as orientações necessárias para acessar esse serviço.

Art. 3º Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

Câmara Municipal de Franca

15 de setembro de 2025

Zeinho Cabelheiro
Vereador

