



Excelentíssimo Senhor Presidente da Câmara Municipal de Franca

O presente Projeto de Lei tem como objetivo assegurar o direito fundamental do cidadão ao atendimento presencial nas repartições públicas, garantindo o acesso universal, inclusivo e igualitário aos serviços oferecidos pelo Estado.

Embora a modernização administrativa e a digitalização dos serviços públicos representem avanços importantes em termos de eficiência e agilidade, é inegável que uma parcela significativa da população ainda enfrenta dificuldades no acesso aos meios digitais. Fatores como a exclusão digital, a falta de familiaridade com tecnologias, questões econômicas e até mesmo limitações relacionadas à idade ou deficiência tornam o atendimento exclusivamente virtual uma barreira ao pleno exercício da cidadania.

Nesse contexto, a manutenção do atendimento presencial nas repartições públicas se mostra essencial para assegurar que nenhum cidadão seja privado de seus direitos por limitações tecnológicas. Trata-se de uma medida que promove a inclusão social, a dignidade da pessoa humana e o acesso efetivo aos serviços públicos.

Além disso, o atendimento presencial permite maior proximidade entre o cidadão e a Administração Pública, contribuindo para a humanização do serviço público, a resolução mais eficiente de demandas complexas e o fortalecimento da confiança nas instituições.



Dessa forma, o presente projeto de lei busca equilibrar a modernização dos serviços com a necessidade de garantir acessibilidade plena, estabelecendo a obrigatoriedade do atendimento presencial como forma complementar e indispensável ao atendimento digital.

Por todo o exposto, conto com o apoio dos nobres pares para a aprovação da presente proposição.

Substitutivo /2026 ao Projeto de Lei 143/2025

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

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

Art. 2º As repartições públicas 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 descritas 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

31 de março de 2026

Zezinho Cabelheiro
Vereador

