



**PROJETO DE LEI Nº \_\_\_\_\_, de 2021**

(Do Deputado Federal Nereu Crispim – PSL/RS)

Dispõe sobre a obrigatoriedade de atendentes em locais de atendimento ao público.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Esta Lei torna obrigatória a presença de um atendente, além do autoatendimento, nos estabelecimentos públicos e privados que possuam atendimento ao público.

Art 2º Compreende-se como autoatendimento, para fins desta lei, o atendimento automático ao usuário do serviço, qual seja, aquele sem atendimento físico que o usuário realize o atendimento de maneira autônoma, sem o auxílio de terceiros.

Art. 3º Esta lei entra em vigor após decorridos 180 (cento e oitenta) dias de sua publicação oficial.



Assinado eletronicamente pelo(a) Dep. Nereu Crispim

Para verificar a assinatura, acesse <https://infoleg-autenticidade-assinatura.camara.leg.br/CD218208435700>

Câmara dos Deputados | Anexo III - Gabinete 483 | CEP 70160-900 - Brasília/DF

Tels (61) 3215-5483/3483 | dep.nereucrispim@camara.leg.br



\* C D 2 1 8 2 0 8 4 3 5 7 0 0 \*



## **JUSTIFICAÇÃO**

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 instrumentos facilitadores fornecidos pelos estabelecimentos que permitem a realização, pelos próprios 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 das pessoas de terceira idade.

Estas tecnologias se modernizam velozmente e, acompanhá-las, passou a ser um desafio para os clientes. Como resultado negativo, tem-se que, ao invés de facilitarem a vida dos clientes idosos, tornam-se empecilhos para a realização das operações desejadas.

Pesquisas recentes apontam o crescimento da população idosa. Segundo o Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística – IBGE, por exemplo, nos próximos 20 anos a população acima de 60 anos vai triplicar, passando de 22,9 milhões (11,34%) atualmente para 88,6 milhões (39,2%). Portanto, os idosos se tornarão um segmento considerável da nossa população e precisará, em geral, da atenção de todos os setores produtivos de bens e serviços

Diante disso, este Projeto de Lei em epígrafe busca proteger o consumidor, principalmente os idosos, garantindo que em locais de atendimento ao público, tenham sempre ao menos um atendente além do autoatendimento para auxiliar os clientes nas suas eventuais demandas, uma vez que clientes e usuários, idosos principalmente, encontram dificuldades 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.



Assinado eletronicamente pelo(a) Dep. Nereu Crispim

Para verificar a assinatura, acesse <https://infoleg-autenticidade-assinatura.camara.leg.br/CD218208435700>

Câmara dos Deputados | Anexo III - Gabinete 483 | CEP 70160-900 - Brasília/DF

Tels (61) 3215-5483/3483 | dep.nereucrispim@camara.leg.br

\* C D 2 1 8 2 0 8 4 3 5 7 0 0 \*



**CÂMARA DOS DEPUTADOS**  
Gabinete do Deputado Nereu Crispim - PSL/RS

Ainda, estabelecemos o prazo de 180 dias vacatio legis, para que os estabelecimentos possam se preparar devidamente para o cumprimento do disposto na norma.

Por essa razão, solicito o apoio dos nobres colegas.

Sala das Sessões, em 08 de Dezembro de 2021.



NEREU CRISPIM  
Deputado Federal PSL/RS

Deputado Federal **Nereu Crispim**  
PSL/RS



Assinado eletronicamente pelo(a) Dep. Nereu Crispim

Para verificar a assinatura, acesse <https://infoleg-autenticidade-assinatura.camara.leg.br/CD218208435700>

Câmara dos Deputados | Anexo III - Gabinete 483 | CEP 70160-900 - Brasília/DF

Tels (61) 3215-5483/3483 | dep.nereucrispim@camara.leg.br



\* C D 2 1 8 2 0 8 4 3 5 7 0 0 \*