

**PROJETO DE LEI Nº , DE 2024**

(Do Sr. CLEBER VERDE)

Altera o art. 2º da Lei nº 10.048, de 8 de novembro de 2000, com a finalidade de assegurar atendimento presencial, em estabelecimentos públicos e privados, às pessoas com deficiência, aos idosos e demais pessoas que especifica.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Esta Lei altera o art. 2º da Lei nº 10.048, de 8 de novembro de 2000, com a finalidade de assegurar atendimento presencial, em estabelecimentos públicos e privados, às pessoas com deficiência, aos idosos e demais pessoas que especifica.

Art. 2º O art. 2º da Lei nº 10.048, de 8 de novembro de 2000, passa a vigorar com a seguinte redação:

“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 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.

§ 2º 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.” (NR)

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

## JUSTIFICAÇÃO

Com o avanço da era digital, observam-se diversas mudanças não apenas no trato intersocial, mas também no surgimento de novas tendências de mercado. Nessa direção dessa expansão tecnológica e dos meios de comunicação, vários estabelecimentos públicos e empresas privadas, principalmente as operadoras de telefonia e planos de saúde, muito embora operacionalizem suas atividades em espaços físicos, têm optado por oferecer apenas canais virtuais quando se trata de atendimento ao público.

O problema é que, nessas situações, determinados grupos com necessidades ou condições específicas, a exemplo de algumas pessoas com deficiência e idosos que enfrentem dificuldades no acesso aos serviços digitais e à comunicação *online*, ficam impossibilitados de ser atendidos em igualdade de condições, tornando o atendimento presencial uma necessidade premente para essa parcela da população.

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, *WhatsApp* 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 para os idosos e para as pessoas com deficiência, garantindo-lhes a oportunidade de optar pelo atendimento presencial, adequado às suas condições específicas.

Contamos, 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 país – em especial, para as pessoas em condição de maior vulnerabilidade.

Sala das Sessões, em        de        de 2024.

**Deputado CLEBER VERDE**  
**MDB/MA**

