



CÂMARA DOS DEPUTADOS
DEPUTADO FEDERAL MARCOS TAVARES

PROJETO DE LEI Nº DE DE 2025
(Do Senhor Marcos Tavares)

Dispõe sobre o direito ao atendimento presencial e assistido, veda a substituição integral do atendimento humano por canais exclusivamente digitais, e estabelece medidas de inclusão e proteção de pessoas idosas, pessoas com deficiência, analfabetos digitais e população vulnerável, no âmbito dos serviços públicos essenciais e das instituições financeiras.

O CONGRESSO NACIONAL decreta:

Art. 1º Esta Lei dispõe sobre o direito ao atendimento presencial e assistido, vedando a substituição integral do atendimento humano por canais exclusivamente digitais, e estabelece deveres mínimos de acessibilidade, inclusão e proteção ao usuário, no âmbito:

I – dos serviços públicos essenciais prestados direta ou indiretamente pela administração pública federal, estadual, distrital e municipal, inclusive por concessionárias, permissionárias e autorizadas;

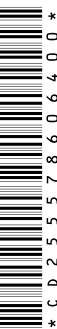
II – das instituições financeiras e demais instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil, bem como das instituições de pagamento, no que couber, quando realizarem atendimento ao público.

Art. 2º Para os fins desta Lei, considera-se:

I – atendimento presencial: atendimento realizado com a presença física do usuário em unidade de atendimento, posto, guichê, agência, ponto de serviço, ou estrutura equivalente, com interação humana direta;

II – atendimento assistido: atendimento prestado por pessoa natural, por quaisquer canais, inclusive remoto, com suporte humano efetivo, capaz de orientar, operar e concluir a demanda em nome do usuário, quando solicitado;

III – analfabeto digital: pessoa que, por limitações de acesso, letramento, habilidades, condições socioeconômicas, idade, deficiência, saúde, contexto social ou territorial, não consiga utilizar com autonomia e segurança canais





CÂMARA DOS DEPUTADOS
DEPUTADO FEDERAL MARCOS TAVARES

digitais para obter serviços, exercer direitos ou cumprir obrigações;

IV – população vulnerável: pessoas em condição de vulnerabilidade econômica, social, territorial ou informacional, inclusive beneficiários de programas sociais, pessoas com baixa escolaridade, pessoas residentes em áreas remotas, ribeirinhas, rurais ou com conectividade limitada, e outras situações reconhecidas em regulamento.

Art. 3º É assegurado, sem prejuízo dos canais digitais, o direito ao atendimento presencial ou assistido, sempre que solicitado, às seguintes pessoas:

- I – pessoa idosa, nos termos da legislação aplicável;
- II – pessoa com deficiência, nos termos da legislação aplicável;
- III – analfabeto digital;
- IV – pessoa em condição de vulnerabilidade, conforme o art. 2º, IV, desta Lei.

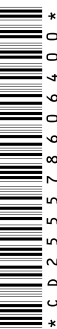
§ 1º O exercício do direito previsto no caput independe de justificativa do usuário e não pode ser condicionado à prévia tentativa de uso de aplicativo, sítio eletrônico, autoatendimento, chatbot, biometria, reconhecimento facial, ou qualquer fluxo exclusivamente digital.

§ 2º A identificação das condições previstas neste artigo deverá observar o princípio da boa-fé do usuário e a vedação de exigências excessivas, admitindo-se autodeclaração, quando necessário, sem prejuízo de mecanismos razoáveis de prevenção a fraudes, respeitados a dignidade e os direitos do usuário.

Art. 4º É vedado aos entes e agentes referidos no art. 1º impor modelo de atendimento exclusivamente digital que, na prática, impeça ou inviabilize o acesso, a compreensão, a contratação, o cancelamento, a contestação, a reclamação, a renegociação, a obtenção de informação, ou a solução de demandas das pessoas protegidas por esta Lei.

§ 1º Considera-se substituição integral do atendimento humano, para fins desta Lei, a inexistência, indisponibilidade recorrente, insuficiência estrutural ou recusa sistemática de atendimento presencial ou assistido apto a concluir a demanda do usuário.

§ 2º A disponibilização de correspondentes, totens, terminais de autoatendimento, centrais automatizadas, aplicativos ou formulários digitais não substitui, por si, o dever de atendimento presencial ou assistido assegurado por





CÂMARA DOS DEPUTADOS
DEPUTADO FEDERAL MARCOS TAVARES

esta Lei.

Art. 5º Constituem deveres mínimos de conformidade, inclusão e acessibilidade:

I – disponibilizar atendimento presencial em unidades próprias ou contratadas, em quantidade, horários e estrutura compatíveis com a demanda local, observadas as especificidades territoriais;

II – disponibilizar atendimento assistido, com suporte humano efetivo, para orientação e conclusão da demanda, inclusive quando o usuário não consiga operar meios digitais;

III – assegurar linguagem clara, acessível e compatível com o público atendido, inclusive com uso de recursos de acessibilidade, comunicação alternativa e tecnologia assistiva, quando aplicável;

IV – garantir prioridade de atendimento às pessoas protegidas por esta Lei, com fluxos específicos que reduzam filas, deslocamentos e repetição de exigências;

V – oferecer alternativa não digital para entrega de documentos, assinaturas, confirmações, protocolos e comunicações essenciais, quando solicitado, sem custo adicional indevido;

VI – manter registro mínimo de atendimento e protocolo, acessível ao usuário, por meio físico ou assistido, quando solicitado, resguardadas as normas de sigilo e proteção de dados pessoais.

Art. 6º No âmbito das instituições financeiras e entidades referidas no art. 1º, II, o direito ao atendimento presencial ou assistido abrange, no mínimo, as seguintes hipóteses, quando demandadas pelo usuário:

I – abertura, portabilidade, encerramento e desbloqueio de conta, produtos e serviços;

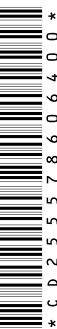
II – contestação e prevenção de fraudes, bloqueios e desbloqueios por suspeita, recuperação de acesso e suporte a incidentes;

III – renegociação, repactuação, refinanciamento e revisão de condições contratuais;

IV – reclamações, ouvidoria, cancelamentos, estornos e disputas;

V – orientação sobre tarifas, encargos, crédito, riscos, e educação financeira básica associada ao serviço.

Parágrafo único. O atendimento presencial ou assistido deve ser apto a





CÂMARA DOS DEPUTADOS
DEPUTADO FEDERAL MARCOS TAVARES

concluir a demanda ou encaminhá-la internamente com solução efetiva, sendo vedado o encaminhamento meramente repetitivo para canais automatizados.

Art. 7º No âmbito dos serviços públicos essenciais, o direito ao atendimento presencial ou assistido abrange, no mínimo, o acesso a informações, requerimentos, protocolos, recursos, revisão de decisões, atualização cadastral, emissão de documentos, contestação e obtenção de serviços indispensáveis ao exercício de direitos sociais.

Parágrafo único. Quando o serviço público for prestado por delegação, o poder concedente deverá inserir cláusulas de inclusão e atendimento presencial ou assistido nos instrumentos de delegação, observadas as regras setoriais.

Art. 8º Excepcionalmente, em localidades desprovidas de unidade física permanente, admite-se o cumprimento do dever de atendimento presencial mediante:

- I – unidade móvel, itinerante ou posto avançado periódico;
- II – convênio com estrutura pública local para atendimento assistido com agente humano, preservada a segurança e o sigilo;
- III – outros arranjos presenciais equivalentes definidos em regulamento, desde que assegurem acesso real, conclusão de demandas e não discriminem o usuário.

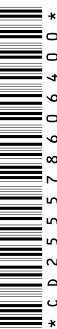
§ 1º A excepcionalidade prevista no caput não autoriza a adoção de modelo exclusivamente digital para as pessoas protegidas por esta Lei.

§ 2º A solução adotada deverá ser amplamente divulgada, com calendário, endereços, canais de agendamento assistido e mecanismos de prioridade.

Art. 9º O descumprimento desta Lei sujeita o infrator, sem prejuízo de responsabilidades civil, administrativa e penal cabíveis, às seguintes sanções, aplicáveis isolada ou cumulativamente, conforme a gravidade e a reincidência:

- I – advertência e determinação de adequação com prazo certo;
- II – multa;
- III – suspensão temporária de práticas, fluxos ou canais que violem esta Lei;
- IV – outras medidas previstas na legislação de defesa do consumidor, de acessibilidade e nas normas setoriais aplicáveis.

§ 1º No âmbito dos serviços e relações de consumo, a apuração poderá ocorrer pelos órgãos integrantes do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor,





CÂMARA DOS DEPUTADOS
DEPUTADO FEDERAL MARCOS TAVARES

observadas suas competências.

§ 2º No âmbito das instituições financeiras e entidades autorizadas, a apuração e a supervisão observarão as competências do Banco Central do Brasil e dos demais reguladores, no que couber.

Art. 10. A implementação das medidas previstas nesta Lei observará a proteção de dados pessoais, o sigilo legal e a segurança da informação, vedado o uso de tecnologias de autenticação ou biometria como condição exclusiva para acesso ao atendimento humano quando isso impedir o exercício do direito assegurado nesta Lei.

Art. 11. O Poder Executivo federal regulamentará esta Lei no que couber, inclusive para definir parâmetros mínimos de estrutura, divulgação, indicadores de efetividade, e diretrizes de atendimento assistido e itinerante, respeitadas as competências dos reguladores setoriais.

Art. 12. Esta Lei entra em vigor após 180 (cento e oitenta) dias de sua publicação.

Sala das Sessões, em de de 2025.

MARCOS TAVARES
Deputado Federal
PDT-RJ





CÂMARA DOS DEPUTADOS
DEPUTADO FEDERAL MARCOS TAVARES

JUSTIFICATIVA

O avanço da digitalização ampliou a conveniência e a eficiência na prestação de serviços, mas também intensificou riscos de exclusão quando o atendimento humano é substituído integralmente por canais digitais, sobretudo em serviços essenciais e no sistema financeiro. O Brasil envelhece em ritmo acelerado: o Censo Demográfico 2022 registrou 32.113.490 pessoas com 60 anos ou mais, o equivalente a 15,6% da população residente, com crescimento expressivo em relação a 2010.

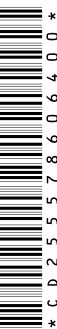
Esse contingente crescente demanda políticas públicas e arranjos de atendimento que preservem autonomia, dignidade e acesso real a direitos, em consonância com o dever constitucional de amparo à pessoa idosa e com a prioridade de atendimento prevista no Estatuto da Pessoa Idosa.

Paralelamente, há um recorte estrutural de acessibilidade e deficiência que torna inadequado o modelo “digital-only” como regra. A Pesquisa Nacional de Saúde (PNS) 2019, do IBGE, apontou 17,2 milhões de pessoas com alguma deficiência (8,4% da população com 2 anos ou mais), com elevada incidência entre idosos: quase metade das pessoas com deficiência era idosa e, na população idosa, cerca de 24,8% tinham algum tipo de deficiência.

Nesses contextos, a garantia de atendimento humano não é um privilégio, mas uma condição material para o exercício de direitos, compatível com a Lei Brasileira de Inclusão, que consagra a igualdade de oportunidades e a necessidade de medidas de acessibilidade e ajustes razoáveis.

Mesmo com a expansão do acesso à Internet, permanece um contingente relevante de não usuários e de usuários com baixa autonomia digital. O IBGE divulgou que, em 2023, 88,0% das pessoas com 10 anos ou mais utilizaram a Internet, mas entre idosos (60+), embora haja crescimento, o percentual foi de 66,0% em 2023, o que significa, na prática, milhões de pessoas idosas ainda fora do uso regular da rede.

No recorte domiciliar, a Internet estava presente em 92,5% dos domicílios em 2023, e a conectividade rural ainda era inferior à urbana, o que agrava barreiras territoriais para serviços exclusivamente digitais; dados mais recentes indicam ampliação do acesso domiciliar, mas a existência de acesso não equivale a capacidade de uso autônomo e seguro em serviços complexos, como





CÂMARA DOS DEPUTADOS
DEPUTADO FEDERAL MARCOS TAVARES

finanças, contratos e serviços públicos.

No sistema financeiro, a transformação digital é inequívoca e positiva em diversos aspectos, porém a “migração compulsória” para o digital pode produzir exclusões concretas quando acompanhada de redução estrutural da rede física e de fluxos automatizados. A FEBRABAN informou que, em 2024, 82% das transações bancárias foram realizadas por canais digitais, com 75% das operações feitas pelo celular, em um total de 208,2 bilhões de transações.

Ao mesmo tempo, dados do Banco Central do Brasil (SGS – série 24887) registram redução no número de agências bancárias no país: de 20.391 em 2015 para 17.436 em 2022, evidenciando uma tendência de encolhimento da estrutura presencial.

Esse cenário reforça a necessidade de uma regra legal clara que compatibilize inovação com inclusão, impondo salvaguardas mínimas de atendimento humano para públicos protegidos.

Nos serviços públicos essenciais, a digitalização pode ampliar escala e reduzir custos, mas não pode se converter em barreira para requerimentos básicos, emissão de documentos, atualização cadastral, recursos administrativos, contestação de decisões e outros atos indispensáveis ao exercício de direitos sociais. A presente proposição, por isso, não combate a transformação digital: ela estabelece um piso de garantias para que o atendimento presencial e o atendimento assistido coexistam com os canais digitais, evitando a exclusão por analfabetismo digital, vulnerabilidade, deficiência, idade avançada ou limitações territoriais. Trata-se de materializar, na prática, o núcleo de proteção já presente no sistema jurídico, especialmente na proteção do consumidor e na tutela de grupos vulneráveis, com critérios de boa-fé, vedação a exigências excessivas e prioridade de atendimento.

Estamos, portanto, diante de uma agenda de modernização responsável: a Lei proposta define conceitos, assegura o direito ao atendimento presencial ou assistido quando solicitado, proíbe a substituição integral do atendimento humano por canais exclusivamente digitais, cria deveres mínimos de acessibilidade e efetividade, prevê alternativas para localidades sem unidade física permanente (como atendimento itinerante e estruturas equivalentes), e estabelece regime de fiscalização e sanções conforme competências dos órgãos do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor e dos reguladores setoriais. O





CÂMARA DOS DEPUTADOS
DEPUTADO FEDERAL MARCOS TAVARES

objetivo é simples e constitucionalmente compatível: garantir acesso real, digno e seguro a serviços essenciais e financeiros, sem retroceder na inovação, mas prevenindo que a eficiência tecnológica produza exclusão social justamente entre quem mais precisa de proteção estatal.

Sala das Sessões, em de de 2025.

MARCOS TAVARES
Deputado Federal
PDT-RJ

Apresentação: 02/02/2026 19:01:10.343 - Mesa

PL n.124/2026



* CD 255578606400 *