



Câmara dos Deputados  
Gabinete do Deputado Federal José Medeiros

## PROJETO DE LEI Nº DE 2026 (Do Sr. José Medeiros)

Dispõe sobre a garantia de atendimento humano imediato nos canais de atendimento das concessionárias e permissionárias de serviços essenciais, assegura acessibilidade no atendimento ao consumidor, protege idosos e pessoas com baixa alfabetização digital, e dá outras providências.

O Congresso Nacional decreta:

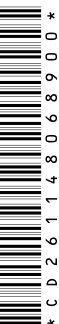
### CAPÍTULO I

#### DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

**Art. 1º** Esta Lei institui a Política Nacional de Garantia de Atendimento Humano em Serviços Essenciais, destinada a assegurar acesso direto e imediato a atendimento humano nos canais digitais e telefônicos das concessionárias, permissionárias e prestadoras de serviços essenciais.

**Art. 2º** Para os fins desta Lei consideram-se serviços essenciais:

- I – fornecimento de energia elétrica;
- II – abastecimento de água e saneamento;
- III – telecomunicações e internet;





**IV** – serviços bancários e financeiros de atendimento ao público;

**V** – transporte público concedido;

**VI** – saúde suplementar;

**VII** – gás canalizado;

**VIII** – demais serviços definidos em regulamento.

## **CAPÍTULO II**

### **DO DIREITO AO ATENDIMENTO HUMANO IMEDIATO**

**Art. 3º** As prestadoras de serviços essenciais deverão disponibilizar, obrigatoriamente, opção imediata e ostensiva de atendimento por atendente humano no primeiro menu de navegação de seus canais:

**I** – telefônicos;

**II** – aplicativos;

**III** – plataformas digitais;

**IV** – sistemas automatizados;

**V** – canais eletrônicos de autoatendimento.

**§1º** A opção de atendimento humano deverá estar identificada de forma clara, destacada e acessível.





**§2º** É vedada a imposição de etapas sucessivas, barreiras automatizadas, redirecionamentos excessivos ou exigências desproporcionais para acesso ao atendimento humano.

**§3º** O atendimento humano deverá ser disponibilizado em tempo razoável, observado prazo máximo definido em regulamento.

### **CAPÍTULO III**

#### **DA PROTEÇÃO DOS IDOSOS E DAS PESSOAS COM BAIXA ALFABETIZAÇÃO DIGITAL**

**Art. 4º** As prestadoras deverão assegurar tratamento prioritário e simplificado a:

- I** – idosos;
- II** – pessoas com deficiência;
- III** – consumidores com dificuldade comprovada de interação digital;
- IV** – cidadãos em situação de vulnerabilidade tecnológica.

**Art. 5º** Os sistemas deverão possuir:

- I** – linguagem simples;
- II** – acessibilidade ampliada;
- III** – comandos intuitivos;
- IV** – suporte assistido.





## **CAPÍTULO IV**

### **DAS SANÇÕES**

**Art. 6º** O descumprimento desta Lei sujeitará o infrator às seguintes sanções:

- I** – advertência;
- II** – multa administrativa de R\$ 50.000,00 a R\$ 5.000.000,00;
- III** – obrigação de correção imediata;
- IV** – suspensão temporária da funcionalidade irregular;
- V** – agravamento sancionatório em caso de reincidência.

## **CAPÍTULO V**

### **DA FISCALIZAÇÃO**

**Art. 7º** A fiscalização caberá aos órgãos reguladores competentes, especialmente:

- I** – Agência Nacional de Energia Elétrica;
- II** – Agência Nacional de Telecomunicações;
- III** – Banco Central do Brasil;
- IV** – órgãos de defesa do consumidor;
- V** – demais autoridades regulatórias competentes.





## CAPÍTULO VI

### DISPOSIÇÕES FINAIS

**Art. 8º** As prestadoras terão prazo de 180 dias para adequação.

**Art. 9º** Esta Lei entra em vigor na data de sua publica

### JUSTIFICAÇÃO

GARANTIR ATENDIMENTO HUMANO É GARANTIR DIGNIDADE  
AO CIDADÃO

A revolução tecnológica transformou profundamente a prestação de serviços no Brasil.

A digitalização trouxe ganhos importantes como agilidade, automação, eficiência e redução de custos operacionais.

Contudo, a modernização não pode converter-se em exclusão.

O progresso tecnológico não pode significar abandono humano.

A automação, quando utilizada como barreira de contenção ao consumidor, transforma inovação em instrumento de desamparo.

E é precisamente isso que milhões de brasileiros enfrentam diariamente.





## **O BRASIL ENVELHECE E A LEGISLAÇÃO PRECISA RESPONDER**

O Brasil vive acelerado processo de envelhecimento populacional.

As projeções demográficas nacionais indicam crescimento contínuo da população idosa nas próximas décadas.

Milhões de brasileiros acima de 60 anos dependem diariamente de serviços essenciais para pagar contas, resolver falhas de energia, contestar cobranças, acessar serviços bancários, solicitar religação, regularizar contratos etc.

Para parcela expressiva dessa população, sistemas automatizados complexos representam barreira real de acesso.

A dificuldade não decorre de incapacidade. Decorre da ausência de desenho inclusivo.

## **A EXCLUSÃO DIGITAL PRODUZ PREJUÍZO ECONÔMICO E SOCIAL**

A ausência de atendimento humano adequado gera consequências concretas como o atraso na solução de problemas críticos, a suspensão indevida de serviços, prejuízos financeiros, judicialização, aumento de reclamações administrativas e desgaste emocional.

Quando um consumidor não consegue resolver uma cobrança indevida, religar energia, contestar bloqueio bancário ou solicitar suporte técnico por barreiras automatizadas, o dano ultrapassa mero desconforto.

Converte-se em prejuízo material.





## **O EXCESSO DE AUTOMAÇÃO AUMENTA A JUDICIALIZAÇÃO**

Estudos regulatórios e relatórios de órgãos de defesa do consumidor demonstram que boa parte das reclamações decorre da dificuldade de acesso a solução humana.

A tentativa de substituir integralmente a interação humana por sistemas automatizados gera repetição de chamadas, falha na resolução, escalada de conflitos e ações judiciais.

Ou seja, a suposta economia operacional frequentemente se converte em custo regulatório e judicial.

## **O PROJETO NÃO É CONTRA A TECNOLOGIA**

Esta proposta não combate a inovação.

Ao contrário, ela estabelece equilíbrio ao reconhecer o valor da tecnologia, mas afirma princípio elementar: **“sempre que o cidadão precisar deverá existir acesso humano imediato”**.

A tecnologia deve servir às pessoas, mas jamais submetê-las.

## **IMPACTO ORÇAMENTÁRIO MÍNIMO**

A proposição não cria despesa pública direta relevante, pois as empresas já possuem estruturas de atendimento e a adequação exigida consiste em reorganização de fluxo e prioridade de acesso.

O custo de implementação é marginal quando comparado ao volume de reclamações, à judicialização, às sanções regulatórias e ao desgaste reputacional.





Câmara dos Deputados  
Gabinete do Deputado Federal José Medeiros

## PROTEGER O CIDADÃO É DEVER DO PARLAMENTO

O Parlamento tem obrigação de impedir que a digitalização se converta em exclusão institucionalizada.

Nenhum brasileiro deve ser penalizado por não dominar sistemas automatizados.

Nenhum idoso deve ser abandonado diante de menus infinitos.

Nenhum cidadão deve implorar para falar com um ser humano.

Esta proposta reafirma valor civilizatório essencial, pois demonstra que **“o serviço essencial deve continuar sendo humano, acessível e digno”**.

Por essas razões, conclamamos os nobres Parlamentares à aprovação integral da presente proposição.

**Sala das Sessões,  
Maio de 2026.**

**JOSÉ MEDEIROS  
Deputado Federal  
PL/MT**

