CÂMARA MUNICIPAL DE PORTO VELHO
PODER LEGISLATIVO
GABIENTE VEREADOR
DR. BRENO MENDES
FISCAL DO POVO

CÂMARA MUNICIPAL DE PORTO VELHO

PROTOCOLO
Gerência das Comissões
Projeto de Lei Ordinária nº4941/2025
DATA: 20/10/2025
HORA:12h:06min

_____/GVBM/CMPV/2025

Dispõe sobre a obrigatoriedade do atendimento presencial humano e direto ao consumidor e ao cidadão nas concessionárias de serviços públicos e empresas que prestam serviços essenciais no município de Porto Velho, e dá outras providências.

O **PREFEITO DO MUNICÍPIO DE PORTO VELHO**, no uso de suas atribuições legais, conforme disposto no inciso IV do artigo 87 da Lei Orgânica do Município de Porto Velho.

Faço saber que a **CÂMARA MUNICIPAL DE PORTO VELHO**, aprovou e eu sanciono a seguinte Lei:

Art. 1° Fica proibido no âmbito do Município de Porto Velho o atendimento presencial realizado exclusivamente por máquinas, totens, robôs, assistentes virtuais ou qualquer outro meio automatizado, em substituição ao atendimento humano direto.

Parágrafo único. Esta Lei é de caráter suplementar à legislação federal e estadual, e tem por objetivo garantir o direito do consumidor ao atendimento digno, acessível e humano, em conformidade com o Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/1990) e demais normas federais pertinentes.

Art. 2° As concessionárias de serviços públicos, permissionárias, empresas terceirizadas deverão assegurar a presença de atendentes humanos para o atendimento presencial ao público, de forma cortês, acessível e eficiente, em quantitativo suficiente para atendimento rápido a quantidade média de consumidores a serem atendidos de forma diária, sendo no mínimo na proporção de um atendente por totem.

Art. 3° O atendimento presencial humano deverá ser prestado de forma preferencial e acessível, garantindo-se ao consumidor o direito de escolha entre ser atendido:

I – por meio de terminal de autoatendimento eletrônico;

II – ou por atendente presencial humano capacitado.

Art. 4° É vedada a substituição total do atendimento humano por sistemas exclusivamente automatizados, inclusive nos casos de:

I – dúvidas, reclamações, pedidos de ligação, suspensão ou religação;

II – negociação de dívidas e tarifas sociais;

III – registro de consumidores em situação de vulnerabilidade, como pessoas com deficiência, idosos, analfabetos, usuários de equipamentos vitais, entre outros.

Rua Belém, nº 139, bairro Embratel
Porto Velho/RO - CEP 78905-210

Celular/Whatsapp: (69) 99290-7070
gabinetedrbrenomendes@gmail.com

Documento assinado digitalmente.Acesse https://ecmpv.portovelho.ro.gov.br/?a=autenticidade e informe o e-DOC F480E826

Art. 5° As unidades físicas das empresas abrangidas deverão manter atendentes humanos disponíveis durante todo o horário de funcionamento, em quantidade compatível com o fluxo de usuários.

§1° O dimensionamento do número de atendentes deverá considerar a demanda média de consumidores e a complexidade dos serviços prestados.

§2° O tempo máximo de espera em fila não poderá exceder vinte minutos em dias úteis normais e trinta minutos em vésperas ou no primeiro dia útil após feriados.

Art. 6° O descumprimento desta Lei sujeitará o infrator às penalidades previstas no Código de Defesa do Consumidor (Lei Federal nº 8.078/1990), sem prejuízo das sanções administrativas cabíveis, especialmente:

I – multa de até 5.000 (cinco mil) UPFs, aplicada conforme a gravidade da infração;

II – suspensão temporária do alvará de funcionamento, em caso de reincidência;

III – comunicação ao Ministério Público e aos órgãos de defesa do consumidor para providências complementares.

IV - As denúncias dos usuários dos serviços abrangidos por esta lei, quando descumpridas, deverão ser encaminhadas ao Procon, Ministério Público para a Promotoria do Consumidor, à Comissão de Defesa do Consumidor nas diversas esferas municipal, estadual e federal, especialmente da Câmara Municipal de Porto Velho.

Art. 7° Ficam abrangidos por esta Lei:

I – concessionárias e permissionárias de serviços públicos (energia elétrica, água, esgoto, transporte, telefonia, internet e similares);

II – bancos e instituições financeiras;

III – empresas de planos de saúde, hospitais, laboratórios e clínicas conveniadas;

Art. 8° O Poder Executivo poderá regulamentar esta Lei, preferencialmente no prazo de até 60 (sessenta) dias contados da publicação, para estabelecer os padrões técnicos mínimos de atendimento humano presencial nas concessionárias de serviços públicos, permissionárias, empresas terceirizadas em Porto Velho, definir hipóteses excepcionais de equivalência entre meios de atendimento e os procedimentos de fiscalização, comprovação e aplicação de penalidades.

Art. 9° Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

Câmara Municipal, 14 de outubro de 2025.

[*assinado digitalmente*]
BRENO MENDES DA SILVA FARIAS
Fiscal do Povo
VEREADOR – AVANTE

Documento assinado digitalmente.Acesse https://ecmpv.portovelho.ro.gov.br/?a=autenticidade e informe o e-DOC F480E826

JUSTIFICATIVA

O presente Projeto de Lei tem por objetivo garantir ao cidadão e ao consumidor porto-velhense o direito fundamental ao atendimento presencial humano, direto, digno e acessível em todos os serviços públicos essenciais prestados no âmbito do Município de Porto Velho, abrangendo tanto a administração pública direta e indireta quanto concessionárias, permissionárias, instituições financeiras, operadoras de saúde e demais prestadores de serviços de natureza continuada ou essencial.

A proposta se alinha aos princípios constitucionais da dignidade da pessoa humana (art. 1º, III), da eficiência na administração pública (art. 37, caput) e da proteção do consumidor (art. 5º, XXXII e art. 170, V da Constituição Federal), bem como à competência legislativa municipal prevista no art. 30, incisos I e II da CF/88, que autoriza os Municípios a legislar sobre assuntos de interesse local e suplementar a legislação federal e estadual no que couber.

Do ponto de vista infraconstitucional, a Lei Federal nº 8.078/1990 – Código de Defesa do Consumidor estabelece como direitos básicos do consumidor:

- a informação adequada, clara e acessível (art. 6º, III);
- a proteção contra práticas abusivas e imposição de desvantagens desproporcionais (art. 39, IV e V);
- a efetiva reparação de danos e acesso facilitado aos meios de solução de conflitos (art. 6º, VI e VIII);
- e a prestação de serviços públicos essenciais de forma adequada, eficiente, segura e contínua (art. 22).

Adicionalmente, no setor de energia elétrica, a Resolução Normativa ANEEL nº 1.000/2021, especialmente entre os artigos 376 e 386, estabelece que as distribuidoras devem manter atendimento humano presencial nos municípios atendidos, observando critérios de acessibilidade, cortesia, tempo de espera, capacitação dos atendentes e vedação à substituição integral por sistemas automatizados, salvo em hipóteses excepcionais condicionadas à anuência formal dos Conselhos de Consumidores e à manutenção de pelo menos um posto com atendimento humano na microrregião do IBGE.

Entretanto, a realidade enfrentada por muitos usuários é diversa: empresas e órgãos públicos vêm substituindo o contato humano por totens eletrônicos, atendimentos robóticos e canais virtuais impessoais, sem oferecer alternativas acessíveis para pessoas com deficiência, idosos, analfabetos funcionais ou cidadãos em situação de vulnerabilidade digital. Essa prática, além de desumanizar o serviço público, viola garantias legais, gera exclusão social e compromete o acesso a direitos essenciais.

A Comissão Permanente de Defesa do Consumidor e Direitos Humanos da Câmara Municipal de Porto Velho abordou essa problemática em reunião, reconhecendo a

Documento assinado digitalmente.Acesse https://ecmpv.portovelho.ro.gov.br/?a=autenticidade e informe o e-DOC F480E826

necessidade de medidas legislativas que garantam o atendimento humano e inclusivo.

O presente Projeto de Lei busca, portanto:

- assegurar o direito de escolha do usuário entre atendimento automatizado ou humano;
- garantir a presença de atendentes capacitados em número suficiente durante todo o expediente;
- disciplinar o tempo de espera e a acessibilidade no atendimento;
- e estabelecer sanções proporcionais e eficazes em caso de descumprimento.

Trata-se de medida inclusiva, socialmente justa e legalmente viável, compatível com o regime de delegação de serviços públicos e que visa restabelecer o equilíbrio na relação entre prestadores e usuários.

Por fim, cumpre destacar que esta iniciativa não interfere na regulação tarifária ou técnica dos serviços públicos, mas apenas disciplina a forma de atendimento no território municipal, conforme admite a jurisprudência dos tribunais superiores e o próprio marco legal de defesa do consumidor.

Diante do exposto, submeto o presente Projeto de Lei à análise e aprovação dos nobres pares, na certeza de que se trata de uma proposição legítima, necessária e em consonância com os anseios da população de Porto Velho.

Câmara Municipal, 14 de outubro de 2025.

[*assinado digitalmente*]
BRENO MENDES DA SILVA FARIAS
Fiscal do Povo
VEREADOR – AVANTE

Documento assinado digitalmente.Acesse https://ecmpv.portovelho.ro.gov.br/?a=autenticidade e informe o e-DOC F480E826

Assinado por **Breno Mendes Da Silva Farias** - Vereador - Em: 16/10/2025, 15:23:35

Documento assinado digitalmente.Acesse https://ecmpv.portovelho.ro.gov.br/?a=autenticidade e informe o e-DOC F480E826