PROJETO DE LEI

Assegura ao usuário de serviços públicos estaduais e ao consumidor de serviços privados o direito de escolher a forma de atendimento e estabelece garantias a atendimentos alternativos no Estado de Santa Catarina.

Art. 1º É assegurado ao usuário ou consumidor o direito de escolher a forma de atendimento nos serviços abrangidos por esta Lei, garantindo-lhe o direito de ser atendido sem precisar usar meios digitais, de receber auxílio para utilizá-los ou de optar pelo atendimento direto por pessoa nos locais que recebem o público presencialmente.

§ 1º A alternativa de atendimento deverá permitir, conforme as características do serviço e as exigências legais aplicáveis, o acesso às informações, o agendamento, a apresentação de documentos, o protocolo de requerimentos, o acompanhamento e o recebimento da resposta.

§ 2º A escolha da forma de atendimento independe de justificativa ou de comprovação de falta de equipamento, ausência de conexão à internet ou dificuldade de utilização dos canais digitais.

§ 3º O usuário ou consumidor que optar pela via digital poderá solicitar atendimento digital assistido, nos termos do art. 3º.

§ 4º Nos locais que recebem o público presencialmente, poderá optar pelo atendimento direto por atendente no próprio local, nos termos do art. 4º.

Art. 2º Esta Lei tem como finalidade promover a inclusão digital e assegurar condições de acesso aos serviços abrangidos, especialmente às pessoas que não disponham de equipamentos, conexão à internet ou conhecimentos necessários à utilização dos meios digitais, bem como àquelas que enfrentem barreiras tecnológicas ou de acessibilidade.

Art. 3º Esta Lei aplica-se:

I – ao atendimento administrativo prestado pelos órgãos e entidades da Administração Pública estadual direta e indireta, respeitadas as competências e a autonomia dos Poderes e dos órgãos constitucionalmente autônomos;

II – ao atendimento prestado pelos responsáveis por serviços públicos de titularidade estadual, inclusive concessionárias, permissionárias e demais delegatárias, observada a legislação setorial aplicável; e

III – ao atendimento ao consumidor pelos estabelecimentos privados situados no Estado de Santa Catarina que recebam o público presencialmente, inclusive clínicas, laboratórios e centros de diagnóstico, observadas as características e as exigências legais próprias de cada atividade.

Parágrafo único. A aplicação desta Lei não afasta a incidência das normas federais e estaduais específicas relativas à prestação dos serviços abrangidos.

Art. 4º Considera-se atendimento digital assistido o auxílio prestado ao usuário ou consumidor para acessar, solicitar, acompanhar ou concluir procedimentos disponibilizados por meio eletrônico, respeitadas as condições legais de prestação de cada serviço.

§ 1º O auxílio será prestado a pedido do interessado e poderá ser oferecido presencialmente, por telefone ou por outro canal acessível, conforme as características do serviço.

§ 2º O atendimento digital assistido compreenderá a ajuda necessária à realização da etapa solicitada. A mera indicação de endereço eletrônico,

aplicativo ou código de resposta rápida (QR Code) não constitui atendimento digital assistido.

§ 3º Na prestação do auxílio, é vedado exigir a entrega ou o compartilhamento de senhas pessoais com o atendente. O interessado manterá o controle sobre suas credenciais, e o tratamento de seus dados pessoais ficará limitado ao necessário à prestação do serviço.

Art. 5º Nos locais que recebem o público presencialmente, o uso de totens, terminais ou outros meios de autoatendimento digital será facultativo. O usuário ou consumidor poderá optar, sem necessidade de justificativa, pelo atendimento direto por atendente no próprio local.

§1º No atendimento direto, deverá ser possibilitada a realização das etapas necessárias ao acesso e à conclusão do serviço, conforme suas características, sem exigir que o usuário ou consumidor opere equipamentos digitais ou utilize dispositivo eletrônico ou conexão à internet.

§ 2º O atendente poderá utilizar sistemas eletrônicos para executar essas etapas, sem exigir que o usuário ou consumidor opere equipamento, instale aplicativo, leia QR Code ou utilize dispositivo eletrônico ou conexão à internet.

§ 3º A presença de pessoa que apenas oriente o uso do equipamento não substitui o atendimento direto previsto neste artigo.

§ 4º O atendimento direto poderá ser prestado em balcão, mesa ou outro ponto acessível, devendo sua solicitação, inclusive a retirada de senha, quando exigida, ser possível sem a utilização de meios digitais pelo interessado.

Art. 6º A aplicação desta Lei observará a universalidade do atendimento, a igualdade de condições de acesso, a acessibilidade, a prevenção de barreiras tecnológicas e o respeito à autonomia e à privacidade do usuário ou consumidor.

§ 1º A escolha da modalidade de atendimento não poderá acarretar cobrança adicional, exigência de contratação de intermediário, tratamento discriminatório ou perda de prioridade legal, preservados os valores regularmente devidos pela prestação do próprio serviço.

§ 2º Serão observados os requisitos legais de identificação, autenticação, representação, segurança e proteção de dados pessoais, bem como as regras de agendamento, prioridade e ordem de atendimento.

Art. 7º Os responsáveis pelos serviços abrangidos por esta Lei deverão divulgar, em linguagem simples e acessível, as formas de acesso às alternativas de atendimento e ao atendimento digital assistido, com indicação dos canais, locais e horários disponíveis, conforme o caso.

Parágrafo único. Nos locais de atendimento presencial, a opção pelo atendimento direto e a forma de solicitá-lo deverão ser informadas de maneira visível e acessível na entrada ou na área de recepção, sem que a consulta dependa exclusivamente de meio digital.

Art. 8º Para o cumprimento desta Lei, poderão ser utilizados ou adaptados os canais e as estruturas de atendimento existentes, conforme a organização e as competências de cada órgão, entidade ou estabelecimento.

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

Sala da Sessões,
Deputado Mário Motta

JUSTIFICAÇÃO

O presente Projeto de Lei assegura ao usuário de serviços públicos estaduais e ao consumidor de serviços privados o direito de escolher a forma de atendimento, garantindo alternativas que permitam o acesso aos serviços sem obrigatoriedade de utilização de meios digitais.

A modernização dos serviços, por meio de plataformas eletrônicas, aplicativos e sistemas de autoatendimento, representa importante avanço para a sociedade. Essas ferramentas podem conferir maior agilidade aos procedimentos, ampliar a disponibilidade dos serviços e reduzir a necessidade de deslocamentos. Sua utilização, contudo, deve considerar as diferentes condições de acesso e as necessidades dos usuários.

Parte da população não dispõe de equipamentos, conexão à internet ou conhecimentos necessários para realizar procedimentos digitais de forma autônoma. Outras pessoas encontram dificuldades relacionadas à idade, à deficiência, à acessibilidade ou às características das próprias ferramentas. Essas circunstâncias não podem impedir ou dificultar o acesso aos serviços de que necessitam.

Nesse contexto, a proposição concilia a modernização tecnológica com a universalidade do atendimento e a igualdade de condições de acesso. Os canais digitais permanecem disponíveis, enquanto o usuário ou consumidor poderá solicitar auxílio para utilizá-los ou optar por alternativa que dispense sua operação direta.

A exigência de utilização de ferramentas digitais pode gerar insegurança, constrangimento e dependência de terceiros, especialmente quando o cidadão precisa fornecer informações pessoais ou realizar procedimentos que não compreende. A presença de equipamentos de autoatendimento, por si só, não assegura que todas as pessoas consigam concluir o atendimento de forma autônoma.

O contato direto com um atendente permanece relevante para esclarecer dúvidas, compreender orientações e apresentar necessidades específicas. A possibilidade de ser ouvido e receber auxílio adequado contribui para a qualidade do serviço e para um atendimento respeitoso e acessível.

A iniciativa decorre, portanto, da preocupação de que a busca por eficiência seja acompanhada de atenção às pessoas. O acesso aos serviços deve considerar a diversidade da população catarinense, preservando a liberdade de escolha e evitando que o uso da tecnologia se transforme em condição para o exercício de direitos ou para a satisfação de necessidades cotidianas.

Diante do exposto, solicita-se o apoio dos demais Parlamentares à aprovação deste Projeto de Lei.

Sala da Sessões,
Deputado Mário Motta

ELEGIS
Sistema de Processo Legislativo Eletrônico

Documento assinado eletronicamente por **Mario Pinto da Motta Junior**, em 06/11/2026, às 16:53.