

	<p><b>Estado de Mato Grosso</b> Assembleia Legislativa</p>	
<p><b>Despacho</b></p>	<p>NP: ezrnoqth  <b>SECRETARIA DE SERVIÇOS LEGISLATIVOS</b>  11/02/2026  Projeto de lei nº 73/2026  Protocolo nº 574/2026  Processo nº 183/2026</p>	
<p><b>Autor:</b> Dep. Juca do Guaraná</p>		

**ASSEGURA ATENDIMENTO PRESENCIAL, EM ESTABELECIMENTOS PÚBLICOS E PRIVADOS DO ESTADO DE MATO GROSSO, ÀS PESSOAS COM DEFICIÊNCIA, ÀS PESSOAS IDOSAS COM IDADE IGUAL OU SUPERIOR A 60 (SESSENTA) ANOS, ÀS PESSOAS NEURODIVERGENTES, ÀS GESTANTES, AS LACTANTES, ÀS PESSOAS COM CRIANÇA DE COLO, AOS OBESOS, ÀS PESSOAS COM MOBILIDADE REDUZIDA E AOS DOADORES DE SANGUE E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS.**

A **ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DE MATO GROSSO**, tendo em vista o que dispõe o Art. 42 da Constituição Estadual, aprova e o Governador do Estado sanciona a seguinte lei:

**Art. 1º** Determina que os estabelecimentos comerciais, repartições públicas, empresas de serviços públicos e privados e instituições financeiras, do Estado de Mato Grosso, que atuem em formato físico, ofereçam opção de atendimento presencial às pessoas com deficiência, às pessoas idosas com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, às pessoas neurodivergentes, às gestantes, as lactantes, às pessoas com criança de colo, aos obesos, às pessoas com mobilidade reduzida e aos doadores de sangue.

**§ 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.

**Art. 2º** O Poder Executivo regulamentará esta norma, a fim de facilitar a orientação, a fiscalização e o cumprimento de seus dispositivos.

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



## JUSTIFICATIVA

O presente projeto merece prosperar, considerando os novos tempos que estamos vivendo de uma “superoferta” de atendimento virtual em detrimento do atendimento presencial que é prestado ao consumidor brasileiro, acarretando sérios prejuízos para a qualidade e eficácia desse atendimento que vem sendo oferecido.

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 de 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.

Da mesma forma, podemos, facilmente, notar os fasts foods e restaurantes em shopping centers e demais estabelecimentos, o precário serviço de atendimento prestado aos consumidores.

Portanto, o fato é inconteste. O atendimento prestado, por esses estabelecimentos, ao consumidor em geral, mas com ênfase àquele prestado às pessoas idosas e pessoas com deficiência, se tornou extremamente precário e de péssima qualidade, revelando consequências inaceitáveis para os interesses e proteção dos direitos desses consumidores, em total dissonância com os ditames de nosso Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/90).

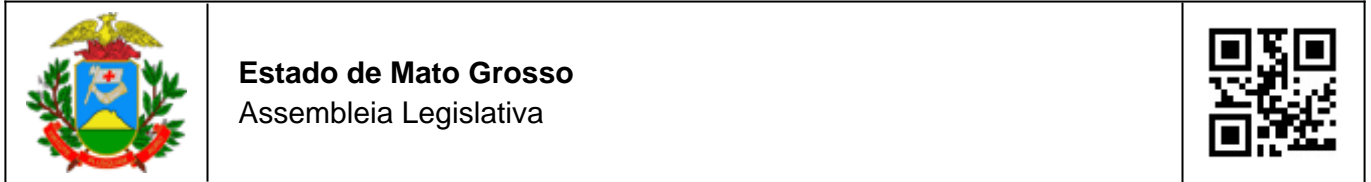
O problema é que, nessas situações, determinados grupos com necessidades ou condições específicas, a exemplo de algumas pessoas com deficiência, neurodivergentes e idosos que enfrentem dificuldades no acesso aos serviços digitais e à comunicação online, ficam impossibilitados de ser atendidos em igualdade 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, **garantindo-lhes a oportunidade de optar pelo atendimento presencial, adequado às suas condições específicas.**

Por todas as razões expostas, solicito o apoio dos nobres colegas para a aprovação deste importante projeto de lei, a fim de que este Parlamento possa 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, no intuito



de termos um significativo avanço para assegurar a dignidade e a inclusão desses cidadãos matogrossenses.

Edifício Dante Martins de Oliveira  
Plenário das Deliberações “Deputado Renê Barbour” em 02 de Fevereiro de 2026

**Juca do Guaraná**  
Deputado Estadual