

**PROJETO DE LEI Nº 2048/2023****EMENTA:**

**ALTERA A LEI Nº 9.347/21, QUE “DISPÕE SOBRE A PRIORIDADE NO ATENDIMENTO A PESSOAS COM DEFICIÊNCIA POR CONCESSIONÁRIAS DE SERVIÇOS PÚBLICOS ESSENCIAIS”, PARA AMPLIAR E ESTABELECE A GARANTIA DE ACESSIBILIDADE E ATENDIMENTO ESPECIALIZADO PARA OS IDOSOS NOS SERVIÇOS QUE TRATA A LEI.**

**Autor(es): Deputado CARLOS MINC**

**A ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO**

**RESOLVE:**

**Art. 1º. Modifique-se o Artigo 1º e seus parágrafos, da Lei nº Nº 9.347/21, que passam a vigorar com a seguinte redação:**

Art. 1º As concessionárias de serviços públicos essenciais deverão priorizar o atendimento, a instalação e o restabelecimento dos serviços fornecidos às pessoas com deficiência e aos idosos, nos termos da Lei Federal nº 10.048, de 08 de novembro de 2000.

§ 1º Poderão os ascendentes e descendentes da pessoa com deficiência e dos idosos usufruir dos benefícios da presente Lei, desde que comprovem residir junto à pessoa com deficiência.

§ 2º Poderá a concessionária, para fins de controle e celeridade, criar um cadastro com os dados da pessoa com deficiência e dos idosos, bem como das pessoas que comprovadamente com elas residam.

**Art. 2º. Modifique-se o caput do Artigo 3º da Lei Nº 9.347/21, que passa a vigorar com a seguinte redação:**

Art. 3º. Para os fins desta Lei, entende-se como pessoas com deficiência aquelas definidas no artigo 2º, da Lei Federal nº 13.146, de 6 de julho de 2015, que “Institui a Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (Estatuto da Pessoa com Deficiência) e pessoa idosa aquelas com idade igual ou superior a 60 anos, conforme disposto no artigo 1º da Lei nº 10.741, de 1º de outubro de 2003, que “Dispõe sobre o Estatuto da Pessoa Idosa e dá outras providências”.

Parágrafo único.....

**Art. 3º. Inclua-se Artigo onde couber, com a seguinte redação:**

Art... O atendimento especializado mencionado no artigo 1º deverá ser desenvolvido de forma a garantir a acessibilidade e a compreensão plena dos serviços oferecidos. Deverá também incluir opções de comunicação alternativas, como suporte telefônico especializado, serviços de mensagens de texto, websites acessíveis, chat de atendimento online com ferramentas de acessibilidade, e outras formas de interação que sejam compreensíveis e utilizáveis por pessoas com diferentes tipos de deficiência.

**Art. 4º. Inclua-se Artigo onde couber, com a seguinte redação:**

Art... As empresas abrangidas por esta lei deverão amplamente divulgar a existência do atendimento especializado em seus canais de comunicação e em locais visíveis em suas plataformas online.

**Art. 5º. Inclua-se Artigo onde couber, com a seguinte redação:**

Art... As empresas deverão disponibilizar treinamento adequado aos seus funcionários para lidar com as demandas específicas de idosos e pessoas com deficiência, garantindo um atendimento qualificado e empático.

**Art. 6º. Inclua-se Artigo onde couber, com a seguinte redação:**

Art... O descumprimento das disposições desta lei sujeitará as empresas a sanções e multas de acordo com a legislação vigente.

**Art. 7º Esta Lei entrará em vigor na data de sua publicação.**

**Plenário do Edifício Lucio Costa em 14 de Setembro de 2023.**

**Carlos Minc  
Deputado Estadual**

**JUSTIFICATIVA**

A presente proposição tem por objetivo aperfeiçoar a Lei Estadual Nº 9.347/21 do deputado Sergio Fernandes, acrescentando as pessoas idosas que também estão citados na Lei nº 10.048/2000 e no Decreto nº 5.296/2004 que asseguram atendimento prioritário às pessoas com deficiência, gestantes, idosos e lactantes em estabelecimentos públicos e privados; assim como, a Lei nº 13.146/2015, conhecida como Lei Brasileira de Inclusão, reforça o compromisso do país com a acessibilidade em todas as suas formas.

Outro reforço dessa proposta está na questão dessa obrigatoriedade, cuidado e qualidade de acesso se estender aos atendimentos por telefones, smartphones e internet.

Internacionalmente, observamos exemplos inspiradores, como a Lei de Americanos com Deficiências (ADA) nos Estados Unidos e a Lei de Igualdade (Equality Act) no Reino Unido, que exigem que as empresas forneçam acessibilidade em seus serviços, incluindo atendimento telefônico e via web, para pessoas com deficiência, o que pode também beneficiar os idosos.

Com base nesses princípios e exemplos, a presente proposta busca garantir que empresas prestadoras de serviços no estado do Rio de Janeiro ofereçam um atendimento especializado e acessível para idosos e pessoas com deficiência em seus canais telefônicos e online. Isso não apenas promoverá a inclusão e a igualdade, mas também contribuirá para a construção de uma sociedade mais justa e solidária.

A implementação dessas medidas de acessibilidade e atendimento especializado não

apenas refletirá o compromisso do Estado do Rio de Janeiro com a inclusão e o respeito à diversidade, mas também proporcionará uma experiência mais positiva e eficaz para todos os cidadãos, independentemente de suas limitações ou idades.

## Legislação Citada

Lei nº N° 9.347/21:

<https://www.jusbrasil.com.br/legislacao/1238697066/lei-9347-21-rio-de-janeiro-rj>

Lei Federal nº [10.048](#), de 08 de novembro de 2000:

[https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/l10048.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l10048.htm)

Lei nº 10.741, de 1º de outubro de 2003:

[https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/2003/l10.741.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2003/l10.741.htm)

Lei Federal nº [13.146](#), de 6 de julho de 2015:

[https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-2018/2015/lei/l13146.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/l13146.htm)

Decreto nº 5.296/2004

[https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2004-2006/2004/decreto/d5296.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2004/decreto/d5296.htm)

## Atalho para outros documentos

## Informações Básicas

|                             |             |                 |             |
|-----------------------------|-------------|-----------------|-------------|
| <b>Código</b>               | 20230302048 | <b>Autor</b>    | CARLOS MINC |
| <b>Protocolo</b>            | 9247        | <b>Mensagem</b> |             |
| <b>Regime de Tramitação</b> | Ordinária   |                 |             |

**Link:**



## Datas:

|                   |            |                     |            |
|-------------------|------------|---------------------|------------|
| <b>Entrada</b>    | 14/09/2023 | <b>Despacho</b>     | 14/09/2023 |
| <b>Publicação</b> | 15/09/2023 | <b>Republicação</b> |            |

## Comissões a serem distribuídas

- 01.:**Constituição e Justiça
- 02.:**Assuntos da Criança do Adolescente e do Idoso
- 03.:**Economia Indústria e Comércio
- 04.:**Orçamento Finanças Fiscalização Financeira e Controle

## ▼ TRAMITAÇÃO DO PROJETO DE LEI Nº 2048/2023

| PROXIMO >>   |  | << ANTERIOR |  | - CONTRAIR |  | + EXPANDIR |  | BUSCA ESPECIFICA |  |             |
|--|--|-------------|--|------------|--|------------|--|------------------|--|-------------|
| Cadastro de Proposições  |  |             |  |            |  |            |  | Data Public      |  | Autor(es)   |
| ▼ Projeto de Lei   |  |             |  |            |  |            |  |                  |  |             |
| ▼ 20230302048  |  |             |  |            |  |            |  |                  |  |             |
|    |  |             |  |            |  |            |  |                  |  |             |
| <a href="#">ALTERA A LEI Nº 9.347/21, QUE "DISPÕE SOBRE A PRIORIDADE NO ATENDIMENTO A PESSOAS COM DEFICIÊNCIA POR CONCESSIONÁRIAS DE SERVIÇOS PÚBLICOS ESSENCIAIS", PARA AMPLIAR E ESTABELECE A GARANTIA DE ACESSIBILIDADE E ATENDIMENTO ESPECIALIZADO PARA OS IDOSOS NOS SERVIÇOS QUE TRATA A LEI. =&gt; 20230302048 =&gt; {Constituição e Justiça Assuntos</a> |  |             |  |            |  |            |  | 15/09/2023       |  | Carlos Minc |

[da Criança do Adolescente e do Idoso Economia Indústria e Comércio Orçamento  
Finanças Fiscalização Financeira e Controle }](#)

→ [Distribuição => 20230302048 => Comissão de Constituição e Justiça =>  
Relator: Sem Distribuição => Proposição 20230302048 => Parecer:](#)

PROXIMO >>

<< ANTERIOR

- CONTRAIR

+ EXPANDIR

BUSCA ESPECIFICA

