



ESTADO DA PARAÍBA
ASSEMBLEIA LEGISLATIVA
“CASA DE EPITÁCIO PESSOA”
Gabinete do Deputado Dr Romualdo

PROJETO DE LEI Nº 4.327 /2025

Assegura o atendimento presencial, em estabelecimentos públicos e privados, às pessoas com deficiência e aos idosos.

A Assembleia Legislativa da Paraíba resolve:

Artigo 1º - Fica assegurado atendimento presencial, em estabelecimentos públicos e privados, às pessoas com deficiência e aos idosos.

Artigo 2º - As repartições públicas, as empresas permissionárias e concessionárias de serviços públicos, as instituições financeiras e demais estabelecimentos comerciais devem sempre disponibilizar opção de atendimento presencial ao público, por meio de serviços individualizados que assegurem tratamento diferenciado e acesso prioritário e imediato às pessoas a que se refere o art. 1º desta Lei.

§ 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.

Artigo 3º - As despesas decorrentes da aplicação desta Lei correrão à conta das dotações orçamentárias previstas no orçamento vigente.

Artigo 4º - Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.



**ESTADO DA PARAÍBA
ASSEMBLEIA LEGISLATIVA
“CASA DE EPITÁCIO PESSOA”
Gabinete do Deputado Dr Romualdo**

João Pessoa, 13 de maio de 2025.

**Dr Romualdo
Deputado Estadual – MDB**



ESTADO DA PARAÍBA
ASSEMBLEIA LEGISLATIVA
“CASA DE EPITÁCIO PESSOA”
Gabinete do Deputado Dr Romualdo

JUSTIFICATIVA

O presente Projeto de Lei tem como objetivo assegurar o direito ao atendimento presencial para pessoas com deficiência e idosos em estabelecimentos públicos e privados no Estado da Paraíba. A medida visa garantir que esses grupos, que frequentemente enfrentam dificuldades no acesso aos serviços digitais e automatizados, possam receber um atendimento digno, humanizado e acessível.

Com o avanço da tecnologia e a crescente digitalização dos serviços, muitos estabelecimentos têm priorizado o atendimento remoto ou automatizado, o que, embora represente uma evolução em termos de eficiência, acaba excluindo aqueles que não possuem familiaridade com recursos tecnológicos ou que necessitam de suporte personalizado. Pessoas com deficiência e idosos são os mais afetados por essa realidade, pois enfrentam barreiras relacionadas à mobilidade, comunicação, compreensão e utilização dos meios digitais.

Este Projeto de Lei estabelece que os estabelecimentos públicos e privados deverão disponibilizar atendimento presencial adequado e prioritário para esses grupos, garantindo que sejam atendidos por profissionais capacitados e em ambientes acessíveis. Além disso, a medida reforça o compromisso com o princípio da dignidade da pessoa humana e promove a inclusão social.

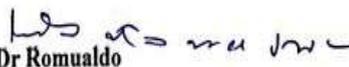
O amparo legal para esta proposição encontra respaldo na **Constituição do Estado da Paraíba, Art. 7º, § 2º, XIV e XV**, que estabelecem a competência do Estado para proteger e promover a integração social das pessoas com deficiência e a proteção à velhice. Ao garantir o atendimento presencial para esses grupos, o Estado da Paraíba reafirma seu compromisso com a inclusão, o respeito e a igualdade de direitos.



**ESTADO DA PARAÍBA
ASSEMBLEIA LEGISLATIVA
“CASA DE EPITÁCIO PESSOA”
Gabinete do Deputado Dr Romualdo**

Dessa forma, este Projeto de Lei representa uma medida necessária para assegurar que pessoas com deficiência e idosos sejam tratados com dignidade, tenham seus direitos respeitados e possam acessar serviços essenciais de forma segura e humanizada.

João Pessoa, 13 de maio de 2025.


Dr Romualdo
Deputado Estadual - MDB



**ESTADO DA PARAÍBA
ASSEMBLEIA LEGISLATIVA
“CASA DE EPITÁCIO PESSOA”
Gabinete do Deputado Dr Romualdo**
