



PODER LEGISLATIVO
CÂMARA MUNICIPAL DE PORTO VELHO – RO
Gerência das Comissões

LEI Nº _____
DOM Nº _____
AUTÓGRAFO Nº 167/2025
PROJETO DE LEI Nº 4935/2025
AUTORIA: VEREADOR DR. BRENO MENDES

"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, usando das atribuições que lhe é conferida no inciso IV, do art. 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. 1º - 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. 2º - 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.



PODER LEGISLATIVO
CÂMARA MUNICIPAL DE PORTO VELHO – RO
Gerência das Comissões

Art. 3º 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. 4º 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.

Art. 5º 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.

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

§2º 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. 6º 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. 7º Ficam abrangidos por esta Lei:



PODER LEGISLATIVO
CÂMARA MUNICIPAL DE PORTO VELHO – RO
Gerência das Comissões

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. 8º 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. 9º Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

Gerência das Comissões, 22 de outubro de 2025.

Ver. FRANCISCO GEDEÃO BESSA HOLANDA DE NEGREIROS
Presidente CMPV
- 2025/2026 -



Assinado por **Francisco Gedeão Bessa Holanda De Negreiros** - - Em: 22/10/2025, 12:06:54