COMISSÃO PARLAMENTAR DE DIREITOS DO CIDADÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
PARECER DO PROJETO DE LEI N° 414/2025

AUTOR DO PROJETO: Jorge Araújo

EMENTA: "Dispõe sobre as obrigações relativas à distribuição de senhas em braille nas agências bancárias para clientes com deficiência visual no município de Salvador e dá outras providências".

PARECER

O presente Projeto de Lei, de autoria do Vereador Jorge Araújo busca obrigar os bancos e demais instituições financeiras com agências situadas no Município de Salvador a disponibilizarem senhas em Braille, com fonte ampliada e contraste, bem como anúncio por serviço de som, no atendimento a clientes com deficiência visual.

Em sua justificativa, o autor destaca que a proposta visa promover a inclusão e garantir a acessibilidade às pessoas com deficiência visual nos estabelecimentos financeiros, assegurando autonomia, dignidade e segurança durante o atendimento bancário.

A proposição foi protocolada em 19/09/2025 e, após análise preliminar pela Supervisão de Análise e Pesquisa desta Casa, que constatou não haver norma municipal específica sobre o tema, foi encaminhada à Comissão de Constituição, Justiça e Redação Final, a qual emitiu parecer favorável quanto à constitucionalidade, juridicidade e boa técnica legislativa.

Na sequência, o Projeto foi apreciado pela Comissão de Finanças, Orçamento e Fiscalização, que reconheceu a relevância da medida para o fortalecimento da política de acessibilidade e inclusão da pessoa com deficiência visual, ressaltando que as obrigações recaem sobre as instituições financeiras privadas, não gerando despesas adicionais ao Município.

Findas essas etapas, o Projeto de Lei nº 414/2025 foi distribuído a esta Comissão de Direitos do Cidadão e Defesa do Consumidor, para emissão de parecer quanto aos aspectos relacionados à proteção do cidadão e à defesa do consumidor, na forma do art. 68, inciso VI, do Regimento Interno da Câmara Municipal de Salvador.

Esse é o breve relatório. Passo a opinar.

A Constituição Federal consagra, no art. 1º, III, a dignidade da pessoa humana como fundamento da República, e no art. 5º, caput, assegura a igualdade de todos perante a lei, vedando qualquer forma de discriminação. Também estabelece, no art. 3º, IV, como objetivo fundamental "promover o bem de todos, sem preconceitos de origem, raça, sexo, cor, idade e quaisquer outras formas de discriminação".

No tocante às pessoas com deficiência, a Carta Magna prevê, no art. 23, II, competência comum da União, Estados e Municípios para "cuidar da saúde e assistência pública, da proteção e garantia das pessoas com deficiência". E, no art. 24, XIV, assegura a competência concorrente para legislar sobre "proteção e integração social das pessoas com deficiência".

O Código de Defesa do Consumidor, em seu art. 43, assegura ao consumidor o direito de acessar todas as informações existentes em cadastros, fichas, registros e dados pessoais ou de consumo arquivados sobre ele, inclusive quanto às respectivas fontes. O §6º do referido artigo reforça que tais informações devem ser disponibilizadas em formatos acessíveis, sempre que solicitados, garantindo que pessoas com deficiência tenham pleno acesso aos seus próprios dados.

A disponibilização dos registros em formatos acessíveis — como documentos em Braille, leitura ampliada, recursos de voz ou outros meios compatíveis com tecnologias assistivas — concretiza o direito à informação e assegura que consumidores com deficiência possam exercer, em igualdade de condições, o controle sobre seus dados pessoais e de consumo.

Nesse contexto, a disponibilização das senhas em Braille constitui medida essencial para assegurar que consumidores com deficiência visual tenham acesso efetivo às informações que lhes dizem respeito. A adoção desse recurso concretiza o direito à informação, permitindo que tais consumidores identifiquem e utilizem suas senhas com autonomia, segurança e em igualdade de condições com os demais usuários.

Além disso, a Lei nº 10.098/2000, que estabelece normas gerais e critérios básicos para a promoção da acessibilidade, define, em seu art. 2º, I, acessibilidade como a "possibilidade e condição de alcance para utilização, com segurança e autonomia, de espaços, mobiliários, equipamentos urbanos, edificações, transportes, informação e comunicação, **bem como de outros serviços e instalações abertos ao público ou de uso coletivo**, por pessoa com deficiência ou com mobilidade reduzida".

Outrossim, a Lei Federal 13.146/2015 (Estatuto da Pessoa com Deficiência) estabelece, no art. 9º, III, que é dever do poder público, da sociedade e das instituições privadas assegurar à pessoa com deficiência "atendimento em igualdade de condições com as demais pessoas, inclusive no acesso a serviços e programas destinados ao público em geral". **Serviços bancários se enquadram nesse comando**, por serem fundamentais à vida econômica e social.

Ao exigir que agências bancárias ofereçam senhas em Braille com fonte ampliada e contraste, com chamadas sonoras no mesmo guichê, o PLE 414/2025 concretiza o atendimento inclusivo previsto no Estatuto, garantindo autonomia, dignidade e segurança às pessoas com deficiência visual, tal como ressaltado na justificativa do projeto.

Conforme o art. 68, inciso VI, do Regimento Interno da Câmara Municipal de Salvador, compete a esta Comissão opinar sobre assuntos de interesse do consumidor, zelando pela segurança, qualidade e apresentação dos produtos e serviços colocados à disposição da população. O PLE 414/2025 insere-se claramente nesse âmbito, ao tratar da forma como o serviço bancário é oferecido às pessoas com deficiência visual e ao buscar garantir prestação adequada e segura.

Verifica-se, assim, que a proposição atende aos preceitos constitucionais, consumeristas e de inclusão da pessoa com deficiência, bem como às normas de acessibilidade vigentes, sem afrontar o equilíbrio econômico-financeiro municipal, uma vez que as obrigações recaem sobre instituições privadas.

Durante a análise do texto do Projeto de Lei nº 414/2025, observou-se que o **Art. 1º**, ao impor a impressão automática de senhas em Sistema Braille, pode gerar impactos operacionais imediatos às instituições financeiras, sobretudo no que se refere à adaptação tecnológica dos sistemas de atendimento.

O projeto, em sua redação atual, cria obrigação taxativa quanto à forma de impressão das senhas, o que poderia exigir alterações significativas e imediatas nos sistemas de atendimento das agências bancárias. Com a nova redação proposta, neste parecer, os bancos poderão manter integralmente o sistema de atendimento e impressão já existente, necessitando apenas implementar as impressoras específicas para Braille e promover uma adaptação simples no sistema de TI, de modo que as senhas solicitadas em Braille sejam direcionadas automaticamente para essa impressora, enquanto as demais continuam a ser emitidas da forma convencional.

Essa solução reduz substancialmente o impacto econômico e operacional para o setor bancário, preservando a infraestrutura já instalada e evitando mudanças abruptas nos fluxos de atendimento. Além disso, a impressão em Braille apenas quando solicitada evita desperdícios, tornando a medida mais racional e adequada à demanda efetiva do público com deficiência visual.

Assim, a emenda harmoniza a eficácia da política de acessibilidade pretendida pelo projeto com a viabilidade técnica e financeira de sua implementação, garantindo que o direito à informação acessível seja plenamente assegurado sem impor encargos desproporcionais às instituições financeiras.

Emenda:

> ***Art. 1.*** *As instituições financeiras situadas no Município de Salvador deverão disponibilizar equipamentos destinados à impressão de senhas de atendimento em Sistema Braille, desde que haja solicitação prévia do consumidor com deficiência visual.*
>
> ***Parágrafo único.*** *As agências bancárias deverão informar, de forma clara e acessível, a possibilidade de solicitação prevista no caput, garantindo ao consumidor com deficiência visual o direito de optar pelo formato mais adequado às suas necessidades.*

Pelo exposto, verifica-se que a proposição atende ao quanto previsto nos debates desta Comissão, não havendo motivo que justifique a sua rejeição, razão pela qual opina-se **PELA APROVAÇÃO DO PROJETO DE LEI N° 414/2025.**

Sala das Comissões, 03 de dezembro de 2025.

Parecer deliberado
em colegiado.

Em, 09 / 12 / 25

Sandro Filho

Comissão Parlamentar de Direitos do Cidadão e Defesa do Consumidor