



PROJETO DE LEI Nº 15020/2025

(Paulo Sergio Martins)

Dispõe sobre a obrigatoriedade de disponibilização de operador de caixa presencial em unidades de franquias de *fast food*.

Art. 1º. Ficam as franquias de redes de alimentação rápida (*fast food*) obrigadas a manter, durante todo o horário de funcionamento, pelo menos um operador de caixa presencial, apto a realizar atendimento direto ao consumidor e a efetuar o recebimento de pagamentos em dinheiro.

Art. 2º. O atendimento presencial deverá estar disponível em todas as unidades comerciais, independentemente de disporem de outros canais de venda, tais como:

- I** – totens de autoatendimento;
- II** – aplicativos móveis;
- III** – programas de fidelidade;
- IV** – plataformas de entrega;
- V** – balcões ou sistemas de autoatendimento digital.

Art. 3º. O disposto nesta lei tem como objetivo assegurar o direito de acessibilidade econômica e social aos consumidores que não utilizam meios eletrônicos de pagamento, especialmente idosos e pessoas com dificuldade de acesso às tecnologias digitais.

Art. 4º. O Poder Executivo expedirá os atos necessários à regulamentação desta lei, no que couber.

Art. 5º. Esta lei entra em vigor na data de sua publicação.

Justificativa

Esta proposição tem como objetivo garantir o atendimento inclusivo e acessível em estabelecimentos de alimentação rápida (*fast food*) no Município de Jundiaí.

É de nosso conhecimento que, em razão da evolução tecnológica dos últimos anos, as franquias que não acompanham os novos comportamentos dos consumidores correm o risco de perder espaço no mercado. A adaptação às tecnologias emergentes e aos





hábitos de consumo digitais tornou-se não apenas uma questão de sobrevivência, mas também de prosperidade e competitividade empresarial.

Apesar de os desafios enfrentados pelo setor, os negócios que investiram em tecnologia e se adaptaram às novas demandas de mercado têm obtido resultados expressivos. No Brasil, por exemplo, o alcance do *delivery* no segmento cresceu de 80% em 2020 para 89% em 2022, e a proporção de pessoas que fazem pedidos de comida pelo menos uma vez por semana passou de 28% para 32% no mesmo período, segundo reportagem do Jornal do Estado de Minas: “Aporte reforça digitalização do *food service* no Brasil”.

Entretanto, essa modernização não pode ignorar uma parcela importante da população: os idosos e as pessoas com dificuldades de acesso ou familiaridade com ferramentas digitais. É fundamental que a inovação caminhe lado a lado com a inclusão, garantindo que todos possam exercer plenamente seu direito de escolha e de consumo.

Em matéria publicada no Jornal online da Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS), intitulada “Inclusão digital de idosos esbarra na falta de acessibilidade de recursos tecnológicos e na perpetuação de estereótipos”, dados do IBGE apontam que o uso da internet por pessoas com mais de 60 anos aumentou de 44,8% em 2019 para 57,5% em 2021. Contudo, apesar desse crescimento, a reportagem destaca que a maioria dos aplicativos, sites, sistemas web e demais tecnologias de informação e comunicação ainda são desenvolvidos sem levar em consideração as características e necessidades específicas dessa faixa etária, como as mudanças físicas e cognitivas; diminuição da acuidade visual; a redução da capacidade auditiva; o declínio de reflexos motores e a diminuição da velocidade do pensamento. Tais fatores tornam mais difícil o uso de dispositivos que exigem precisão e agilidade, como telas sensíveis ao toque, teclados, mouses e ícones pequenos ou de baixo contraste. Assim, a ausência de recursos acessíveis acaba restringindo o uso pleno das tecnologias, promovendo a exclusão digital e limitando o acesso dos idosos aos benefícios proporcionados pela conectividade e pela inovação tecnológica.

Algumas franquias em nossa cidade já têm adotado modelos de atendimento exclusivamente digitais, baseados em totens, aplicativos e carteiras eletrônicas. Com isso, deixam de oferecer o atendimento humano tradicional, realizado por operadores de caixa aptos a receber pagamentos em dinheiro. Essa mudança, embora impulsionada pela modernização tecnológica, tem excluído pessoas que não utilizam cartões ou meios digitais, especialmente os idosos, que acabam impedidos de realizar suas compras por falta de





funcionários capacitados a efetuar a transação e fornecer troco, quando necessário. Tal realidade impõe a esta parte da população o uso de tecnologias com as quais não possuem familiaridade ou condições de lidar, resultando em exclusão social e na limitação do direito de consumo. Em situações cotidianas, como a simples compra de um lanche ou de uma refeição, essas pessoas se veem constrangidas, dependentes de terceiros e privadas de sua autonomia.

Em razão do exposto, conto com o apoio dos nobres Pares para a aprovação deste projeto, por considerar imprescindível garantir os princípios constitucionais que resguardam a dignidade humana (art. 1º, III), asseguram a igualdade de todos perante a lei (art. 5º, caput e inciso I) e promovem o respeito às diferenças (art. 3º, incisos I e IV) em nossa cidade. Nesse sentido, a presente proposta busca assegurar que cada estabelecimento mantenha, no mínimo, um operador de caixa habilitado a receber pagamentos em dinheiro, garantindo o atendimento adequado a idosos e pessoas com dificuldades de acesso às tecnologias digitais.

PAULO SERGIO – DELEGADO



Inclusão digital de idosos esbarra na falta de acessibilidade de recursos tecnológicos e na perpetuação de estereótipos

Carolina Zanette Dill / 29 de junho de 2023 / Reportagens



:: ÚLTIMAS

Qual a
respon



protagon
desenvol
de pesqu
sobre tol
imunológ
mecânica
quântica

Fragment
do Pampa
ameaça
espécie d
roedor
subterrâ
vulneráve
extinção

Simone
Fogazzi e
educaçã
artística
para
transform
o mundo

50 anos d
Muro da
esquecim
contesta
descaso



Atualidade | Especialistas apontam que produtos e sistemas digitais são frequentemente desenvolvidos sem levar em consideração as especificidades do público idoso e defendem a criação de soluções mais acessíveis

*Foto: Flávio Dutra/JU

Após uma viagem aos Estados Unidos, em meados do ano de 2009, a guia de turismo aposentada Stella Harris ouviu pela primeira vez a palavra “e-mail” de um cliente. A partir disso, buscando adaptar seu trabalho às mudanças na sociedade contemporânea, se deu seu primeiro contato com a internet. A terminologia desconhecida lhe gerou curiosidade e, com o passar do tempo, tantas outras relacionadas ao universo digital tornaram-se cada vez mais frequentes.

Atualmente com 76 anos, Stella pôde observar a chegada da internet, o aumento do uso de computadores, a transição para o smartphone, assim como a adesão às redes sociais. Sua participação efetiva em cada uma dessas fases, entretanto, não se deu de forma intuitiva ou natural. Classificada como uma imigrante digital, uma vez que nasceu antes da evolução tecnológica, ela precisou se adaptar às transformações. “Sempre é um desafio, porque nós pensamos ‘já sei tudo’, mas quando vemos, as coisas já mudaram”, afirma.

Os idosos de hoje podem enfrentar dificuldades significativas ao lidar com as tecnologias de comunicação e informação, já que muitos deles não tiveram contato com esses dispositivos em outras fases da vida. A questão pode se tornar mais desafiadora diante da velocidade das modificações, a qual cria a necessidade de uma atualização constante e de desenvolvimento de novas habilidades que podem ir se diferenciando conforme as mudanças.

A ex-guia de turismo encontrou na Unidade de Inclusão Digital para Idosos da UFRGS (UNIDI) uma forma de aprimorar a sua interação com as tecnologias. O núcleo foi formado com o objetivo de desenvolver materiais educacionais que possibilitem a inclusão digital de idosos. Em uma sociedade tecnológica, o uso da internet proporciona acesso a informações e a novos conhecimentos, amplia as formas de comunicação e contribui para o processo de cidadania.

Estívia Machado, coordenadora do projeto, defende que “não é



Para validar visite https://sapl.jundiai.sp.leg.br/conferir_assinatura e informe o código 476A-FC1D-CFEF-1A6D

simplesmente usar por usar, mas mostrar que é possível fazer algo nesse computador para a sua própria qualidade de vida”. Dessa forma, a inclusão digital de idosos não envolve apenas dominar a tecnologia, mas antes garantir que todos possam participar plenamente de uma sociedade cada vez mais conectada.

Estar incluído digitalmente significa estar incluído socialmente. Por meio das tecnologias é possível conversar com as pessoas, pedir comida, agendar consultas médicas, fazer transferências bancárias e pagar impostos. A internet passou a fazer parte de diversas esferas da vida cotidiana, desde a locomoção até os cuidados com a saúde. Com relação ao trabalho, o mercado valoriza pessoas que possuem conhecimentos sobre recursos digitais. Ou seja, uma parcela da população está perdendo oportunidades e ficando em desvantagem. “A inclusão digital prepara as pessoas idosas para lidar com os recursos do mundo digital. Porque, de certa forma, se eu penso mais no futuro, as pessoas que são incluídas no mundo digital têm mais facilidade para lidar com recursos que podem ajudá-las quando ficarem mais velhas”, afirma Johannes Doll, professor na Faculdade de Educação da UFRGS.

Doll explica que a exclusão perpassa questões relativas ao acesso e às desigualdades sociais. Segundo o pesquisador, em meados dos anos 2000, a compra de um computador era restrita àqueles que possuíam maior poder aquisitivo. Pessoas com idades mais avançadas e mulheres representavam a maioria dentro dos que enfrentavam dificuldades de acesso à compra. Nos dias atuais, com a popularização do celular, a questão financeira diminuiu. “Hoje, eu não preciso comprar um computador com tela e com todos os equipamentos. Mas, com o celular, vem também a questão do uso desse recurso. Nesse sentido, continua uma exclusão social. Se eu consigo utilizar o celular só para telefonar e tirar fotos, estou excluído de muitos outros recursos que eu poderia ter.”

Para mim e para muitos da minha idade, [a inclusão digital] abriu uma janela para o mundo que eu não conhecia. Conhecia apenas de ouvir meus netos falarem, mas eu não participava. Então você se inclui no mundo, não fica excluído.



Se eles estão falando alguma coisa, eu sei do que eles estão falando.

— Stella Harris



Stella Harris, em fotografia feita pela plataforma Zoom; após aposentar-se do trabalho como guia turística, dedicou-se, entre outras coisas, a aprender a lidar com o universo digital (Foto: Flávio Dutra/JU)

Mudanças de cenário

Ao mesmo tempo que a evolução das tecnologias de comunicação e informação ocorre de forma rápida, o envelhecimento da população também. Dados do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE) indicam que de 2012 a 2022 a população com mais de 60 anos teve um crescimento de 39,8% no país. A elevação da proporção desse contingente em relação ao total está relacionada à diminuição da taxa de mortalidade, ao controle de natalidade e ao aumento da longevidade, influenciando na expectativa de vida. A tendência é que, com o passar dos anos, haja uma inversão da pirâmide etária, e o número de idosos se tornará superior ao de jovens.

Outro percentual levantado pelo IBGE mostra que o uso da internet por pessoas com mais de 60 anos cresceu de 44,8% em 2019 para 57,5% em 2021. Apesar do aumento, contudo, a maior parte dos aplicativos, sites, sistemas para web e demais tecnologias de



comunicação e informação são projetadas sem levar em

Para validar visite https://sapl.jundiai.sp.leg.br/conferir_assinatura e informe o código 476A-FC1D-CFEF-1A6D

consideração as características dessa população. Uma pesquisa do BigData Corp em parceria com o Movimento Web para Todos apontou que menos de 1% dos sites brasileiros são considerados acessíveis.

Conforme o avançar da idade, é comum o ser humano observar mudanças físicas. Declínio visual, alterações na capacidade de audição, desaceleração geral dos processos cognitivos, como também de aspectos motores, fazem parte do envelhecer. Dessa forma, letras miúdas usadas em celulares e tablets, telas touchscreen, manuseio de mouses e teclados, botões em excesso e baixo contraste de cores podem ser um desafio diante das alterações corporais. A falta de acessibilidade limita o uso dos equipamentos, contribuindo para a exclusão de uma grande parcela da população dos benefícios oferecidos pelas tecnologias.

“Do ponto de vista do usuário, as iniciativas com acessibilidade no Brasil são poucas. Nós temos iniciativas isoladas, não há algo conjunto”, afirma Hélio Braga, mestre em Informática e membro do Núcleo de Acessibilidade e Usabilidade da Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro (UNIRIO). Considerando que a maioria das tecnologias projetadas para comunicação depende da capacidade de ver, ouvir e ler, o pesquisador aponta que é preciso inserir características de acessibilidade como algo permanente em benefício não só dos idosos, mas do maior número de pessoas possível.

A acessibilidade na web deve combinar programação, design e tecnologia para construir uma navegação sem barreiras. Dentre as características recomendadas pelo Guia de Diretrizes de Acessibilidade para Conteúdo Web (WCAG), incluem-se a possibilidade de mudança de contraste nas cores, ajuste no tamanho de letras e telas, presença de elementos interativos, como botões e links, que tornem a informação perceptível e de uso simples.

Na experiência de Stella, muitos sites exigem passar por um caminho muito longo até chegar no objetivo final. “Às vezes a gente encontra dificuldades, porque tem aplicativos que não te explicam o passo a passo direito. Se eu tô fazendo e não consigo, começo de novo ou peço ajuda”.

Segundo Letícia Machado, coordenadora da Unidade de Inclusão Digital de Idosos da UFRGS (UNIDI), as estratégias das empresas



Para validar visite https://sapl.jundiai.sp.leg.br/conferir_assinatura e informe o código 476A-FC1D-CFEF-1A6D

responsáveis pela criação de equipamentos e softwares possuem o foco direcionado aos nativos digitais. Elas buscam atender às necessidades de um público mais jovem em virtude de uma perspectiva econômica. Para os próximos anos, Hélio Braga propõe que a tendência é que o cenário se inverta, tendo em vista a mudança na pirâmide etária brasileira. Aqueles que estão envelhecendo em uma sociedade tecnológica irão tornar-se mais exigentes com relação aos produtos que utilizam. “Estão entrando no mercado pessoas com um esclarecimento maior sobre tecnologia da informação, já usuárias de tecnologias, mais exigentes e com poder suficiente para se impor”, conclui.



Alunas da turma de Alfabetização Digital durante aula na UNIDI (Fotos: Flávio Dutra/JU)

É preciso olhar para o todo

Questões relativas às características de interfaces acessíveis, como tamanho das letras, de botões, contraste de cores ou sons são



Para validar visite https://sapl.jundiai.sp.leg.br/conferir_assinatura e informe o código 476A-FC1D-CFEF-1A6D

importantes. No entanto, a pesquisadora Letícia Bono, doutora em Design pela UFRGS, propõe que questões contextuais, para além da interação direta entre humano e computador, também afetam a experiência dos idosos. Segundo Bono, a experiência com a tecnologia não é influenciada apenas no momento do uso da máquina, mas por fatores pessoais, ambientais e sociais. Diante da inclusão digital, é preciso estar atento aos obstáculos que se interpõem entre o idoso e a tecnologia. Um destes obstáculos é o preconceito etário.

“Se tornar idoso, pelo que vemos, é receber um rótulo e ter que lidar com o mundo sendo permanentemente considerado um pouco mais inábil. Aquela série de coisas que se acredita que o idoso tem: que ele não quer aprender a tecnologia, que ele é resistente à tecnologia e, [na pesquisa], vimos que não é isso. Os idosos gostam. Eles gostam de aprender coisas, eles se informam, eles estão motivados para isso. Então, sentir que não estão incluídos no mundo digital, por exemplo, é um complicador”.

— Letícia Bono

O professor Johannes Doll defende a necessidade de olhar para a heterogeneidade do grupo dos idosos. O Estatuto do Idoso entende por pessoa idosa qualquer cidadão com mais de 60 anos. Contudo, as necessidades de uma pessoa de 60 anos e outra de 100 anos podem ser completamente diferentes. “No fundo, a dificuldade não é porque ele não gosta ou porque é velho, mas pode ser porque ele não tem recursos, não tem dinheiro, não teve educação suficiente, pode ter dificuldades para escrever. Ou seja, não podemos julgar as pessoas na idade”, declara o pesquisador.

Bono, por sua vez, enfatiza a importância de olhar para os diversos históricos. “As pessoas que têm ou fizeram 60 anos, já começam a ser designadas como idosas. Um projetista ou alguém que pense num produto para idoso, se ficar apegado a esse estereótipo, vai acabar tomando decisões projetuais equivocadas”, pontua a



esquisadora.

Para validar visite https://sapl.jundiai.sp.leg.br/conferir_assinatura e informe o código 476A-FC1D-CFEF-1A6D

Para os idosos, o entendimento sobre a utilidade dos produtos é um aspecto importante para sua adesão ao ambiente digital. “Eles sentem a necessidade de que de fato aquilo que estão usando não os faça perderem tempo. Querem que aquilo seja útil. Então, às vezes, eles não conseguem nem entender para que serve aquele produto que está sendo oferecido”, propõe Letícia Bono.

Em um contexto de desmaterialização de serviços cada vez maior, Stella Harris lembra quando chegou a um restaurante e se deparou com um QR Code. Quando viu o código, em um primeiro momento, não soube como deveria prosseguir. “Você chega nos restaurantes hoje em dia, não existe mais cardápio. Eu chegava e me perguntava ‘onde coloco a câmera?’.

Quando o objeto é novo, a dúvida também vem carregada com o medo de estragar. “É algo recém conhecido, eu não dominava. A gente tem medo de fazer algo errado”, conta Stella. Leticia Machado, coordenadora da UNIDI, comenta que é um sentimento comum de ser observado durante as aulas com os alunos do projeto da extensão, principalmente quando relacionado ao medo de possíveis julgamentos ou quando temem que o recurso vai contra a sua segurança.

“Nós procuramos o tempo todo ensinar a eles e tentar mostrar que golpe não são só os idosos que caem. Com isso, eles se aproximam também. São medos que nós fomos criando culturalmente e que, aos poucos, nós vamos fazendo com que eles parem de ter e, lentamente, vamos mostrando que se estragarem, não tem problema, as coisas têm conserto”.

— Letícia Machado

A comunicação com o usuário também deve ser levada em consideração. O ambiente digital é carregado por estrangeirismos e por um vocabulário bastante específico deste espaço. “Às vezes, os conceitos do mundo digital para quem já é nativo são mais fáceis.

Nós usamos muitos termos como salvar, upload, nuvem. Então, isso



é um vocabulário que para quem está afastado do ambiente da tecnologia, às vezes, é difícil de entender”, pontua Bono.

A doutora em Design defende que é preciso que o vocabulário se comunique com esse idoso, seja no que diz respeito a para que o produto serve ou a como deve ser usado, mas também que seja compreensível por pessoas de diferentes níveis de escolaridade e de diferentes idades. Além disso, ao se desenvolverem novos produtos, é importante que as necessidades desse público sejam consideradas em todas as etapas: na elaboração do projeto, na produção, na comercialização e no pós venda.

. . .

:: Posts relacionados

Gerontologia ambiental traz alternativas para o envelhecimento seguro em meio às mudanças climáticas

Uso de smartbands aumenta o comprometimento dos alunos com a atividade física extraclasse

Uso de inteligência artificial auxilia no diagnóstico precoce do câncer de boca

Pessoas com deficiência têm dificuldade de acesso à cultura



MUNDO CORPORATIVO

Aporte reforça digitalização do food service no Brasil

Com projeção de crescimento médio anual de 7% até 2029, o mercado de Food Service no Brasil segue em expansão. Nesse cenário, um novo investimento em tecnologia busca acelerar a digitalização de restaurantes e fortalecer a autonomia na gestão, em meio à disputa entre grandes plataformas de delivery e a transformação dos hábitos de consumo.

Publicidade

Mais lidas

- 1 Cidades sem hospital gastaram milhões de emendas Pix em shows
- 2 Menor de idade com garota de programa é apreendido com arma em motel
- 3 Cessar-fogo em Gaza: quais são os próximos passos após soltura de reféns
- 4 Quem são os reféns em libertados pelo Hamas: acordo com Israel

DI [DINO](#)

27/06/2025 17:18

SIGA NO



Aporte reforça digitalização do food service no Brasil
crédito: DINO

A [NextAge](#), empresa brasileira de tecnologia com sede em Curitiba, Paraná, anunciou um investimento de R\$3 milhões no [Vina](#), módulo de Cardápio Digital integrado ao [Sistema CNM](#), solução de gestão e operação para restaurantes. Esse aporte busca fortalecer a infraestrutura tecnológica do serviço, ao mesmo tempo em que acelera o desenvolvimento de novas funcionalidades.





A iniciativa ocorre em um momento de transformação para bares e restaurantes no Brasil. O cenário é marcado pela rápida mudança no comportamento do consumidor, especialmente da chamada Geração Z, que passou a priorizar conveniência, agilidade e experiências digitais em suas escolhas, resultando na intensificação da concorrência, na pressão por eficiência operacional e no aumento dos custos.

Em meio a esses desafios, os negócios que conseguiram investir em tecnologia e se adaptar às novas demandas do mercado vêm colhendo resultados expressivos. Apenas no Brasil, o alcance do delivery no setor saltou de 80% em 2020 para 89% em 2022, enquanto a proporção de pessoas que pedem comida uma vez por semana aumentou de 28% para 32% no mesmo período. O próprio faturamento do food service acompanhou essa evolução: entre 2009 e 2019, o setor cresceu 184,2% (dados [via Abrasel](#)). Já previsões da Statista ([via CartaCapital](#)) indicam que o setor deve crescer, em média, 7% ao ano até 2029, alcançando US\$ 27,81 bilhões em receitas. Atualmente, o país responde por 1,51% da receita mundial do setor, que movimenta US\$ 1,40 trilhão.

“A tecnologia se tornou essencial para os restaurantes”, afirma Marcelo Augusto Ferri, cofundador e CEO da NextAge. “Com esse investimento no Vina, nosso objetivo é oferecer soluções que ajudem os negócios a se adaptar e prosperar ainda mais nesse novo cenário”.

O Vina permite que os cardápios sejam acessados on-line, por link próprio ou QR Code nas mesas, além de integrar pagamentos digitais e avaliações em tempo real. Esse módulo é diretamente conectado ao CNM, permitindo a integração do pedido ao ponto de venda (PDV), à gestão de estoque, ao sistema de comandas eletrônicas, ao delivery e a outros processos da operação.

Segundo Ferri, ferramentas como cardápios digitais próprios impactam diretamente o desempenho financeiro dos estabelecimentos ao oferecerem mais autonomia na operação. Dados da [Abrasel](#) indicam que pedidos realizados por aplicativos, que concentram grande parte do market share, apresentam valor médio 17,5% superior ao dos feitos no salão. Por outro lado, esses mesmos aplicativos costumam cobrar taxas sobre os pedidos que podem chegar a 30%, reduzindo a margem de lucro dos negócios. “Nesse cenário, cardápios digitais próprios, como o Vina, surgem como uma alternativa, pois viabilizam o atendimento digital sem a cobrança de taxas sobre as vendas”, defende Ferri.

“O uso de cardápios digitais também contribui para o aumento das vendas adicionais. Temos acompanhado casos em que a digitalização do cardápio gerou ganhos de rentabilidade de até 40%, impulsionados por vendas adicionais e maior permanência do cliente no salão”, ressalta Ferri.

