



## CAMARA DOS DEPUTADOS

### PROJETO DE LEI Nº \_\_\_\_\_, DE 2020

(Do Sr. LUIS MIRANDA)

Altera a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública, para incluir a diretriz de oferta de solução alternativa completa para o atendimento do usuário idoso ou que apresente limitações para o uso de tecnologias e meios eletrônicos.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º O art. 5º da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, passa a vigorar com a seguinte redação:

“Art.

5º. ....

.....

.

XIII - aplicação de soluções tecnológicas que visem a simplificar processos e procedimentos de atendimento ao usuário, observado o disposto no inciso XVII, e a propiciar melhores condições para o compartilhamento das informações;

XIV - utilização de linguagem simples e compreensível, inclusive nas soluções tecnológicas, evitando o uso de siglas, jargões e estrangeirismos;

XV - vedação da exigência de nova prova sobre fato já comprovado em documentação válida apresentada;

XVI - comunicação prévia ao consumidor de que o serviço será desligado em virtude de inadimplemento, bem como do dia a partir do qual será realizado o desligamento, necessariamente durante horário comercial; e

XVII - oferta de solução alternativa completa para o atendimento do usuário idoso ou que apresente limitações para o uso de tecnologias e meios eletrônicos.

.....” (NR)

Art. 2º Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.





## **JUSTIFICAÇÃO**

A Lei nº 13.460, de 2017, é o marco normativo atual sobre a participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos. Aplica-se à administração pública direta e indireta da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios.

As diretrizes de observância obrigatória pelos agentes públicos e prestadores de serviços públicos na adequada prestação dos serviços estão discriminadas em seu art. 5º. A redação em vigor prevê aplicação de soluções tecnológicas que visem a simplificar processos e procedimentos de atendimento ao usuário (inc. XIII), além de utilização de linguagem simples e compreensível, evitando o uso de siglas, jargões e estrangeirismos (inc. XIV).

Em que pese a intenção de modernização dos serviços públicos, não houve atenção especial ao atendimento do usuário idoso, ressalvada a prioridade na organização da ordem de chegada (inc. III), que já existia no Estatuto do Idoso (Lei nº 10.741, de 2003, art. 3º, § 1º, inc. I).

Propomos, portanto, inclusão de inciso para constar, entre as diretrizes, a “oferta de solução alternativa completa para o atendimento do usuário idoso ou que apresente limitações para o uso de tecnologias e meios eletrônicos”. A aplicação das soluções tecnológicas e a utilização de linguagem simples e compreensível também se adequarão a essa solução alternativa.

O motivo é que o usuário idoso, bem como aquele que apresenta dificuldades de uso das novas tecnologias – seja por deficiência, por enfermidade ou por falta de aptidão – não pode ser compelido a utilizar uma solução inadequada às suas capacidades e condições, devendo a administração oferecer uma alternativa completa para atendê-lo, sem implicar, necessariamente, o uso de um meio eletrônico ou de tecnologia mais sofisticada, de difícil compreensão ou utilização.

A ideia encontra suporte no atual art. 6º da Lei nº 13.460, de 2017, no qual estão previstos os direitos básicos do usuário dos órgãos da Administração Pública, principalmente em face de seu inc. II, que garante





## **CAMARA DOS DEPUTADOS**

“obtenção e utilização dos serviços com liberdade de escolha entre os meios oferecidos e sem discriminação”.

Aproveitando o ensejo da alteração legal, os incisos XV e XVI do art. 5º da Lei nº 13.460, de 2017, foram reproduzidos com o mesmo conteúdo em vigor, única e exclusivamente para fins de adequação da redação legislativa (pontuação do texto, ao final dos incisos).

Contamos, desde já, com o apoio para a aprovação deste Projeto de Lei.

Sala das Sessões, em        de        de 2020.

**Deputado LUIS MIRANDA**  
**DEM-DF**

