



CÂMARA DOS DEPUTADOS

PROJETO DE LEI Nº , DE 2022

(Do Sr. Luizão Goulart)

Altera a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, e a Lei nº 14.129, de 29 de março de 2021, para estabelecer a obrigatoriedade de os órgãos e entidades públicas disponibilizarem balcão virtual para atendimento dos usuários dos serviços públicos.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Esta Lei altera a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, e a Lei nº 14.129, de 29 de março de 2021, para estabelecer a obrigatoriedade de os órgãos e entidades públicas disponibilizarem balcão virtual para atendimento dos usuários dos serviços públicos.

Art. 2º A Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, passa a vigorar com as seguintes alterações:

“Art. 5º.....

§ 1º.....

§ 2º Para os fins de que tratam os incisos I, III, VII e XIII deste artigo, também deverá ser disponibilizado balcão virtual de atendimento aos usuários de serviço público.”

(NR)

“Art. 6º.....



VI - obtenção de informações precisas e de fácil acesso em balcões físico e virtual, especialmente sobre:

.....”

(NR)

“Art. 7º.....

§ 1º A Carta de Serviços ao Usuário tem por objetivo informar o usuário sobre os serviços prestados pelo órgão ou entidade, as formas de acesso a esses serviços e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público em balcões físico e virtual.

.....”

(NR)

“Art.

12.....

Parágrafo único.....

I - recepção da manifestação em balcão físico ou virtual de atendimento;

.....”

(NR)

Art. 3º A Lei nº 14.129, de 29 de março de 2021, passa a vigorar com as seguintes alterações:

“Art. 3º.....

.....

III - a possibilidade aos cidadãos, às pessoas jurídicas e aos outros entes públicos de demandar e de acessar serviços públicos por meio digital, sem necessidade de solicitação presencial e com atendimento por meio de balcão virtual;



.....”

(NR)

“Art. 4º

.....

XII - balcão virtual: ferramenta digital disponibilizada, em sítios eletrônicos oficiais, para permitir, por meio de videoconferência ou outros recursos de tecnologia compatíveis, que os particulares tenham acesso imediato e remoto ao setor de atendimento de cada de cada órgão ou entidade pública, para esclarecimento de dúvidas, resolução de problemas do seu interesse e realização de manifestações de que trata a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

.....”

(NR)

“Art.

14.....

§ 1º

§ 2º Os órgãos e entidades públicas deverão disponibilizar, balcão virtual para atendimento ao público, nos horários normais de funcionamento das repartições.”

(NR)

“Art.

20.....

I - ferramenta digital de solicitação de atendimento e de acompanhamento da entrega dos serviços públicos;

II - painel de monitoramento do desempenho dos serviços públicos; e



III - balcão virtual.

.....”

(NR)

“Art.

24.....

.....

III - integrar os serviços públicos às ferramentas de notificação aos usuários, de balcão virtual, de assinatura eletrônica e de meios de pagamento digitais, quando aplicáveis;

.....”

(NR)

“Art.

27.....

.....

II - atendimento nos termos da respectiva Carta de Serviços ao Usuário, com a disponibilização de balcões físico e virtual para atendimento do público;

.....”

(NR)

Art. 4º Esta lei entra em vigor na data de sua publicação.

JUSTIFICAÇÃO



Assinado eletronicamente pelo(a) Dep. Luizão Goulart
Para verificar a assinatura, acesse <https://infoleg-autenticidade-assinatura.camara.leg.br/CD226371980800>



Desde a promulgação da Emenda Constitucional nº 19, de 1998, o princípio da eficiência foi consagrado como um dos princípios reitores da Administração Pública brasileira, influenciando a elaboração de farta legislação voltada a impulsionar transformações em órgãos e entidades públicas, especialmente para potencializar a eficiência na prestação dos serviços públicos e para garantir os direitos dos respectivos usuários.

A Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, estabelece os direitos dos usuários dos serviços públicos. Por sua vez, a Lei nº 14.129, de 29/3/2021, procura promover a eficiência no âmbito da Administração Pública brasileira, estabelecendo princípios, regras e instrumentos para conformação de um governo digital, com estímulos à desburocratização, inovação, transformação digital e participação do cidadão.

Há, na atualidade, vários desdobramentos da legislação citada já experimentados pela população brasileira, a exemplo dos avanços promovidos pela plataforma “Gov.br”, que catalisa, no âmbito federal, os esforços para conformação de um governo efetivamente digital, verdadeiramente aberto e com foco na eficiência dos serviços e na satisfação dos usuários dos serviços públicos prestados pela Administração Pública¹.

A plataforma “Gov.br” representa, enfim, um dos principais exemplos dos avanços promovidos pelas Leis nº 13.460/2017 e nº 14.129/2021. Há, apesar dos esforços já realizados, espaço para aperfeiçoamento das Leis especificadas, pois as normas vigentes privilegiam o autosserviço, que possibilita ao cidadão o acesso a serviço público prestado por meio digital, notadamente quando não existe a necessidade de mediação humana.

Proponho, no contexto exposto, a alteração das Leis já citadas, para, ao ir além do incentivo ao autosserviço, também obrigar a Administração Pública a disponibilizar balcão virtual de atendimento, de modo a possibilitar que os usuários dos serviços públicos, por meio de computadores e celulares, esclareçam dúvidas e resolvam problemas sem a necessidade de presença



1 Disponível em: <https://www.gov.br/governodigital/pt-br>. Acesso em 28 dez. 2021.
Assinado eletronicamente pelo(a) Dep. Luizão Goulart
Para verificar a assinatura, acesse <https://infoleg-autenticidade-assinatura.camara.leg.br/CD226371980800>



física nas repartições, ainda que com mediação humana dos servidores públicos.

A Proposição promove diversas alterações nas Leis citadas para compatibilizar os dispositivos legais vigentes à nova exigência estabelecida, que é inspirada em experiências positivas observadas no período de pandemia.

Estou certo do mérito desta iniciativa legislativa e espero contar com o apoio necessário para aprovação da matéria, que contribuirá para o fortalecimento do governo digital e para a eficiência do setor público.

Sala das Sessões, em de de 2022.

LUIZÃO GOULART
Deputado Federal



Assinado eletronicamente pelo(a) Dep. Luizão Goulart
Para verificar a assinatura, acesse <https://infoleg-autenticidade-assinatura.camara.leg.br/CD226371980800>

