



CÂMARA DOS DEPUTADOS

PROJETO DE LEI N.º 286, 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.

DESPACHO:

APENSE-SE À(AO) PL-7163/2010.

APRECIÇÃO:

Proposição Sujeita à Apreciação do Plenário

PUBLICAÇÃO INICIAL

Art. 137, caput - RICD



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



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



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;



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



.....”
(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.

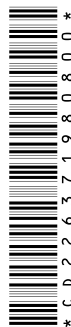
A plataforma “Gov.br” representa, enfim, um dos principais exemplos dos avanços promovidos pelas Leis nº 13.460/2017 e nº 14.129/2021. Há, apesar dos esforços já realizados, espaço para aperfeiçoamento das Leis especificadas, pois as normas vigentes privilegiam o autosserviço, que possibilita ao cidadão 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>



LEGISLAÇÃO CITADA ANEXADA PELA
Coordenação de Organização da Informação Legislativa - CELEG
Serviço de Tratamento da Informação Legislativa - SETIL
Seção de Legislação Citada - SELEC

LEI Nº 13.460, DE 26 DE JUNHO DE 2017

Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.

O PRESIDENTE DA REPÚBLICA

Faço saber que o Congresso Nacional decreta e eu sanciono a seguinte Lei:

.....

CAPÍTULO II
DOS DIREITOS BÁSICOS E DEVERES DOS USUÁRIOS

Art. 5º O usuário de serviço público tem direito à adequada prestação dos serviços, devendo os agentes públicos e prestadores de serviços públicos observar as seguintes diretrizes:

- I - urbanidade, respeito, acessibilidade e cortesia no atendimento aos usuários;
- II - presunção de boa-fé do usuário;
- III - atendimento por ordem de chegada, ressalvados casos de urgência e aqueles em que houver possibilidade de agendamento, asseguradas as prioridades legais às pessoas com deficiência, aos idosos, às gestantes, às lactantes e às pessoas acompanhadas por crianças de colo;
- IV - adequação entre meios e fins, vedada a imposição de exigências, obrigações, restrições e sanções não previstas na legislação;
- V - igualdade no tratamento aos usuários, vedado qualquer tipo de discriminação;
- VI - cumprimento de prazos e normas procedimentais;
- VII - definição, publicidade e observância de horários e normas compatíveis com o bom atendimento ao usuário;
- VIII - adoção de medidas visando a proteção à saúde e a segurança dos usuários;
- IX - autenticação de documentos pelo próprio agente público, à vista dos originais apresentados pelo usuário, vedada a exigência de reconhecimento de firma, salvo em caso de dúvida de autenticidade;
- X - manutenção de instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento;
- XI - eliminação de formalidades e de exigências cujo custo econômico ou social seja superior ao risco envolvido;
- XII - observância dos códigos de ética ou de conduta aplicáveis às várias categorias de agentes públicos;
- XIII - aplicação de soluções tecnológicas que visem a simplificar processos e procedimentos de atendimento ao usuário e a propiciar melhores condições para o compartilhamento das informações;
- XIV - utilização de linguagem simples e compreensível, evitando o uso de siglas, jargões e estrangeirismos; e

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. [\(Inciso acrescido pela Lei nº 14.015, de 15/6/2020\)](#)

Parágrafo único. A taxa de religação de serviços não será devida se houver descumprimento da exigência de notificação prévia ao consumidor prevista no inciso XVI do *caput* deste artigo, o que ensejará a aplicação de multa à concessionária, conforme regulamentação. [\(Parágrafo único acrescido pela Lei nº 14.015, de 15/6/2020\)](#)

Art. 6º São direitos básicos do usuário:

I - participação no acompanhamento da prestação e na avaliação dos serviços;

II - obtenção e utilização dos serviços com liberdade de escolha entre os meios oferecidos e sem discriminação;

III - acesso e obtenção de informações relativas à sua pessoa constantes de registros ou bancos de dados, observado o disposto no inciso X do *caput* do art. 5º da Constituição Federal e na Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011;

IV - proteção de suas informações pessoais, nos termos da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011;

V - atuação integrada e sistêmica na expedição de atestados, certidões e documentos comprobatórios de regularidade; e

VI - obtenção de informações precisas e de fácil acesso nos locais de prestação do serviço, assim como sua disponibilização na internet, especialmente sobre:

a) horário de funcionamento das unidades administrativas;

b) serviços prestados pelo órgão ou entidade, sua localização exata e a indicação do setor responsável pelo atendimento ao público;

c) acesso ao agente público ou ao órgão encarregado de receber manifestações;

d) situação da tramitação dos processos administrativos em que figure como interessado; e

e) valor das taxas e tarifas cobradas pela prestação dos serviços, contendo informações para a compreensão exata da extensão do serviço prestado;

VII - comunicação prévia da suspensão da prestação de serviço. [\(Inciso acrescido pela Lei nº 14.015, de 15/6/2020\)](#)

Parágrafo único. É vedada a suspensão da prestação de serviço em virtude de inadimplemento por parte do usuário que se inicie na sexta-feira, no sábado ou no domingo, bem como em feriado ou no dia anterior a feriado. [\(Parágrafo único acrescido pela Lei nº 14.015, de 15/6/2020\)](#)

Art. 7º Os órgãos e entidades abrangidos por esta Lei divulgarão Carta de Serviços ao Usuário.

§ 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.

§ 2º A Carta de Serviços ao Usuário deverá trazer informações claras e precisas em relação a cada um dos serviços prestados, apresentando, no mínimo, informações relacionadas a:

I - serviços oferecidos;

II - requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço;

- III - principais etapas para processamento do serviço;
- IV - previsão do prazo máximo para a prestação do serviço;
- V - forma de prestação do serviço; e

VI - locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço.

§ 3º Além das informações descritas no § 2º, a Carta de Serviços ao Usuário deverá detalhar os compromissos e padrões de qualidade do atendimento relativos, no mínimo, aos seguintes aspectos:

- I - prioridades de atendimento;
- II - previsão de tempo de espera para atendimento;
- III - mecanismos de comunicação com os usuários;
- IV - procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários; e
- V - mecanismos de consulta, por parte dos usuários, acerca do andamento do serviço solicitado e de eventual manifestação.

§ 4º A Carta de Serviços ao Usuário será objeto de atualização periódica e de permanente divulgação mediante publicação em sítio eletrônico do órgão ou entidade na internet.

§ 5º Regulamento específico de cada Poder e esfera de Governo disporá sobre a operacionalização da Carta de Serviços ao Usuário.

§ 6º Compete a cada ente federado disponibilizar as informações dos serviços prestados, conforme disposto nas suas Cartas de Serviços ao Usuário, na Base Nacional de Serviços Públicos, mantida pelo Poder Executivo federal, em formato aberto e interoperável, nos termos do regulamento do Poder Executivo federal. [*\(Parágrafo acrescido pela Lei nº 14.129, de 29/3/2021, publicada no DOU de 30/3/2021, em vigor 90 dias após a publicação para a União; 120 dias após a publicação para os Estados e o Distrito Federal; e 180 dias após a publicação para os Municípios\)*](#)

Art. 8º São deveres do usuário:

- I - utilizar adequadamente os serviços, procedendo com urbanidade e boa-fé;
- II - prestar as informações pertinentes ao serviço prestado quando solicitadas;
- III - colaborar para a adequada prestação do serviço; e

IV - preservar as condições dos bens públicos por meio dos quais lhe são prestados os serviços de que trata esta Lei.

CAPÍTULO III

DAS MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS DE SERVIÇOS PÚBLICOS

Art. 9º Para garantir seus direitos, o usuário poderá apresentar manifestações perante a administração pública acerca da prestação de serviços públicos.

Art. 10. A manifestação será dirigida à ouvidoria do órgão ou entidade responsável e conterá a identificação do requerente.

§ 1º A identificação do requerente não conterá exigências que inviabilizem sua manifestação.

§ 2º São vedadas quaisquer exigências relativas aos motivos determinantes da apresentação de manifestações perante a ouvidoria.

§ 3º Caso não haja ouvidoria, o usuário poderá apresentar manifestações diretamente ao órgão ou entidade responsável pela execução do serviço e ao órgão ou entidade a que se subordinem ou se vinculem.

§ 4º A manifestação poderá ser feita por meio eletrônico, ou correspondência convencional, ou verbalmente, hipótese em que deverá ser reduzida a termo.

§ 5º No caso de manifestação por meio eletrônico, prevista no § 4º, respeitada a legislação específica de sigilo e proteção de dados, poderá a administração pública ou sua ouvidoria requerer meio de certificação da identidade do usuário.

§ 6º Os órgãos e entidades públicos abrangidos por esta Lei deverão colocar à disposição do usuário formulários simplificados e de fácil compreensão para a apresentação do requerimento previsto no *caput*, facultada ao usuário sua utilização.

§ 7º A identificação do requerente é informação pessoal protegida com restrição de acesso nos termos da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.

Art. 10-A. Para fins de acesso a informações e serviços, de exercício de direitos e obrigações ou de obtenção de benefícios perante os órgãos e as entidades federais, estaduais, distritais e municipais ou os serviços públicos delegados, a apresentação de documento de identificação com fé pública em que conste o número de inscrição no Cadastro de Pessoas Físicas (CPF) será suficiente para identificação do cidadão, dispensada a apresentação de qualquer outro documento.

§ 1º Os cadastros, os formulários, os sistemas e outros instrumentos exigidos dos usuários para a prestação de serviço público deverão disponibilizar campo para registro do número de inscrição no CPF, de preenchimento obrigatório para cidadãos brasileiros e estrangeiros residentes no Brasil, que será suficiente para sua identificação, vedada a exigência de apresentação de qualquer outro número para esse fim.

§ 2º O número de inscrição no CPF poderá ser declarado pelo usuário do serviço público, desde que acompanhado de documento de identificação com fé pública, nos termos da lei.

§ 3º Ato de cada ente federativo ou Poder poderá dispor sobre casos excepcionais ao previsto no *caput* deste artigo. [Artigo acrescido pela Lei nº 14.129, de 29/3/2021, publicada no DOU de 30/3/2021, em vigor 90 dias após a publicação para a União; 120 dias após a publicação para os Estados e o Distrito Federal; e 180 dias após a publicação para os Municípios](#)

Art. 11. Em nenhuma hipótese, será recusado o recebimento de manifestações formuladas nos termos desta Lei, sob pena de responsabilidade do agente público.

Art. 12. Os procedimentos administrativos relativos à análise das manifestações observarão os princípios da eficiência e da celeridade, visando a sua efetiva resolução.

Parágrafo único. A efetiva resolução das manifestações dos usuários compreende:

- I - recepção da manifestação no canal de atendimento adequado;
- II - emissão de comprovante de recebimento da manifestação;
- III - análise e obtenção de informações, quando necessário;
- IV - decisão administrativa final; e
- V - ciência ao usuário.

CAPÍTULO IV DAS OUVIDORIAS

Art. 13. As ouvidorias terão como atribuições precípuas, sem prejuízo de outras estabelecidas em regulamento específico:

I - promover a participação do usuário na administração pública, em cooperação com outras entidades de defesa do usuário;

- II - acompanhar a prestação dos serviços, visando a garantir a sua efetividade;
 - III - propor aperfeiçoamentos na prestação dos serviços;
 - IV - auxiliar na prevenção e correção dos atos e procedimentos incompatíveis com os princípios estabelecidos nesta Lei;
 - V - propor a adoção de medidas para a defesa dos direitos do usuário, em observância às determinações desta Lei;
 - VI - receber, analisar e encaminhar às autoridades competentes as manifestações, acompanhando o tratamento e a efetiva conclusão das manifestações de usuário perante órgão ou entidade a que se vincula; e
 - VII - promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e o órgão ou a entidade pública, sem prejuízo de outros órgãos competentes.
-
-

LEI Nº 14.129, DE 29 DE MARÇO DE 2021

Dispõe sobre princípios, regras e instrumentos para o Governo Digital e para o aumento da eficiência pública e altera a Lei nº 7.116, de 29 de agosto de 1983, a Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 (Lei de Acesso à Informação), a Lei nº 12.682, de 9 de julho de 2012, e a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

O PRESIDENTE DA REPÚBLICA

Faço saber que o Congresso Nacional decreta e eu sanciono a seguinte Lei:

CAPÍTULO I **DISPOSIÇÕES GERAIS**

Art. 1º Esta Lei dispõe sobre princípios, regras e instrumentos para o aumento da eficiência da administração pública, especialmente por meio da desburocratização, da inovação, da transformação digital e da participação do cidadão.

Parágrafo único. Na aplicação desta Lei deverá ser observado o disposto nas Leis nºs 12.527, de 18 de novembro de 2011 (Lei de Acesso à Informação), 13.460, de 26 de junho de 2017, 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais), e 5.172, de 25 de outubro de 1966 (Código Tributário Nacional), e na Lei Complementar nº 105, de 10 de janeiro de 2001.

Art. 2º Esta Lei aplica-se:

I - aos órgãos da administração pública direta federal, abrangendo os Poderes Executivo, Judiciário e Legislativo, incluído o Tribunal de Contas da União, e o Ministério Público da União;

II - às entidades da administração pública indireta federal, incluídas as empresas públicas e sociedades de economia mista, suas subsidiárias e controladas, que prestem serviço público, autarquias e fundações públicas; e

III - às administrações diretas e indiretas dos demais entes federados, nos termos dos incisos I e II do *caput* deste artigo, desde que adotem os comandos desta Lei por meio de atos normativos próprios.

§ 1º Esta Lei não se aplica a empresas públicas e sociedades de economia mista, suas subsidiárias e controladas, que não prestem serviço público.

§ 2º As referências feitas nesta Lei, direta ou indiretamente, a Estados, Municípios e ao Distrito Federal são cabíveis somente na hipótese de ter sido cumprido o requisito previsto no inciso III do *caput* deste artigo.

Art. 3º São princípios e diretrizes do Governo Digital e da eficiência pública:

I - a desburocratização, a modernização, o fortalecimento e a simplificação da relação do poder público com a sociedade, mediante serviços digitais, acessíveis inclusive por dispositivos móveis;

II - a disponibilização em plataforma única do acesso às informações e aos serviços públicos, observadas as restrições legalmente previstas e sem prejuízo, quando indispensável, da prestação de caráter presencial;

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;

IV - a transparência na execução dos serviços públicos e o monitoramento da qualidade desses serviços;

V - o incentivo à participação social no controle e na fiscalização da administração pública;

VI - o dever do gestor público de prestar contas diretamente à população sobre a gestão dos recursos públicos;

VII - o uso de linguagem clara e compreensível a qualquer cidadão;

VIII - o uso da tecnologia para otimizar processos de trabalho da administração pública;

IX - a atuação integrada entre os órgãos e as entidades envolvidos na prestação e no controle dos serviços públicos, com o compartilhamento de dados pessoais em ambiente seguro quando for indispensável para a prestação do serviço, nos termos da Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais), e, quando couber, com a transferência de sigilo, nos termos do art. 198 da Lei nº 5.172, de 25 de outubro de 1966 (Código Tributário Nacional), e da Lei Complementar nº 105, de 10 de janeiro de 2001;

X - a simplificação dos procedimentos de solicitação, oferta e acompanhamento dos serviços públicos, com foco na universalização do acesso e no autosserviço;

XI - a eliminação de formalidades e de exigências cujo custo econômico ou social seja superior ao risco envolvido;

XII - a imposição imediata e de uma única vez ao interessado das exigências necessárias à prestação dos serviços públicos, justificada exigência posterior apenas em caso de dúvida superveniente;

XIII - a vedação de exigência de prova de fato já comprovado pela apresentação de documento ou de informação válida;

XIV - a interoperabilidade de sistemas e a promoção de dados abertos;

XV - a presunção de boa-fé do usuário dos serviços públicos;

XVI - a permanência da possibilidade de atendimento presencial, de acordo com as características, a relevância e o público-alvo do serviço;

XVII - a proteção de dados pessoais, nos termos da Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais);

XVIII - o cumprimento de compromissos e de padrões de qualidade divulgados na Carta de Serviços ao Usuário;

XIX - a acessibilidade da pessoa com deficiência ou com mobilidade reduzida, nos termos da Lei nº 13.146, de 6 de julho de 2015 (Estatuto da Pessoa com Deficiência);

XX - o estímulo a ações educativas para qualificação dos servidores públicos para o uso das tecnologias digitais e para a inclusão digital da população;

XXI - o apoio técnico aos entes federados para implantação e adoção de estratégias que visem à transformação digital da administração pública;

XXII - o estímulo ao uso das assinaturas eletrônicas nas interações e nas comunicações entre órgãos públicos e entre estes e os cidadãos;

XXIII - a implantação do governo como plataforma e a promoção do uso de dados, preferencialmente anonimizados, por pessoas físicas e jurídicas de diferentes setores da sociedade, resguardado o disposto nos arts. 7º e 11 da Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais), com vistas, especialmente, à formulação de políticas públicas, de pesquisas científicas, de geração de negócios e de controle social;

XXIV - o tratamento adequado a idosos, nos termos da Lei nº 10.741, de 1º de outubro de 2003 (Estatuto do Idoso);

XXV - a adoção preferencial, no uso da internet e de suas aplicações, de tecnologias, de padrões e de formatos abertos e livres, conforme disposto no inciso V do *caput* do art. 24 e no art. 25 da Lei nº 12.965, de 23 de abril de 2014 (Marco Civil da Internet); e

XXVI - a promoção do desenvolvimento tecnológico e da inovação no setor público.

Art. 4º Para os fins desta Lei, considera-se:

I - (VETADO);

II - autosserviço: acesso pelo cidadão a serviço público prestado por meio digital, sem necessidade de mediação humana;

III - base nacional de serviços públicos: base de dados que contém as informações necessárias sobre a oferta de serviços públicos de todos os prestadores desses serviços;

IV - dados abertos: dados acessíveis ao público, representados em meio digital, estruturados em formato aberto, processáveis por máquina, referenciados na internet e disponibilizados sob licença aberta que permita sua livre utilização, consumo ou tratamento por qualquer pessoa, física ou jurídica;

V - dado acessível ao público: qualquer dado gerado ou acumulado pelos entes públicos que não esteja sob sigilo ou sob restrição de acesso nos termos da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 (Lei de Acesso à Informação);

VI - formato aberto: formato de arquivo não proprietário, cuja especificação esteja documentada publicamente e seja de livre conhecimento e implementação, livre de patentes ou de qualquer outra restrição legal quanto à sua utilização;

VII - governo como plataforma: infraestrutura tecnológica que facilite o uso de dados de acesso público e promova a interação entre diversos agentes, de forma segura, eficiente e responsável, para estímulo à inovação, à exploração de atividade econômica e à prestação de serviços à população;

VIII - laboratório de inovação: espaço aberto à participação e à colaboração da sociedade para o desenvolvimento de ideias, de ferramentas e de métodos inovadores para a gestão pública, a prestação de serviços públicos e a participação do cidadão para o exercício do controle sobre a administração pública;

IX - plataformas de governo digital: ferramentas digitais e serviços comuns aos órgãos, normalmente ofertados de forma centralizada e compartilhada, necessárias para a oferta digital de serviços e de políticas públicas;

X - registros de referência: informação íntegra e precisa oriunda de uma ou mais fontes de dados, centralizadas ou descentralizadas, sobre elementos fundamentais para a prestação de serviços e para a gestão de políticas públicas; e

XI - transparência ativa: disponibilização de dados pela administração pública independentemente de solicitações.

Parágrafo único. Aplicam-se a esta Lei os conceitos da Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais).

CAPÍTULO II

DA DIGITALIZAÇÃO DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA E DA PRESTAÇÃO DIGITAL DE SERVIÇOS PÚBLICOS - GOVERNO DIGITAL

Seção I

Da Digitalização

Art. 5º A administração pública utilizará soluções digitais para a gestão de suas políticas finalísticas e administrativas e para o trâmite de processos administrativos eletrônicos.

Parágrafo único. Entes públicos que emitem atestados, certidões, diplomas ou outros documentos comprobatórios com validade legal poderão fazê-lo em meio digital, assinados eletronicamente na forma do art. 7º desta Lei e da Lei nº 14.063, de 23 de setembro de 2020.

.....

Seção II

Do Governo Digital

Art. 14. A prestação digital dos serviços públicos deverá ocorrer por meio de tecnologias de amplo acesso pela população, inclusive pela de baixa renda ou residente em áreas rurais e isoladas, sem prejuízo do direito do cidadão a atendimento presencial.

Parágrafo único. O acesso à prestação digital dos serviços públicos será realizado, preferencialmente, por meio do autosserviço.

Art. 15. A administração pública participará, de maneira integrada e cooperativa, da consolidação da Estratégia Nacional de Governo Digital, editada pelo Poder Executivo federal, que observará os princípios e as diretrizes de que trata o art. 3º desta Lei.

.....

Seção IV

Dos Componentes do Governo Digital

.....

Subseção III

Das Plataformas de Governo Digital

Art. 20. As Plataformas de Governo Digital, instrumentos necessários para a oferta e a prestação digital dos serviços públicos de cada ente federativo, deverão ter pelo menos as seguintes funcionalidades:

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

II - painel de monitoramento do desempenho dos serviços públicos.

§ 1º As Plataformas de Governo Digital deverão ser acessadas por meio de portal, de aplicativo ou de outro canal digital único e oficial, para a disponibilização de informações institucionais, notícias e prestação de serviços públicos.

§ 2º As funcionalidades de que trata o *caput* deste artigo deverão observar padrões de interoperabilidade e a necessidade de integração de dados como formas de simplificação e de eficiência nos processos e no atendimento aos usuários.

Art. 21. A ferramenta digital de atendimento e de acompanhamento da entrega dos serviços públicos de que trata o inciso I do *caput* do art. 20 desta Lei deve apresentar, no mínimo, as seguintes características e funcionalidades:

- I - identificação do serviço público e de suas principais etapas;
- II - solicitação digital do serviço;
- III - agendamento digital, quando couber;
- IV - acompanhamento das solicitações por etapas;
- V - avaliação continuada da satisfação dos usuários em relação aos serviços públicos prestados;
- VI - identificação, quando necessária, e gestão do perfil pelo usuário;
- VII - notificação do usuário;
- VIII - possibilidade de pagamento digital de serviços públicos e de outras cobranças, quando necessário;
- IX - nível de segurança compatível com o grau de exigência, a natureza e a criticidade dos serviços públicos e dos dados utilizados;
- X - funcionalidade para solicitar acesso a informações acerca do tratamento de dados pessoais, nos termos das Leis nºs 12.527, de 18 de novembro de 2011 (Lei de Acesso à Informação), e 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais); e
- XI - implementação de sistema de ouvidoria, nos termos da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

Art. 22. O painel de monitoramento do desempenho dos serviços públicos de que trata o inciso II do *caput* do art. 20 desta Lei deverá conter, no mínimo, as seguintes informações, para cada serviço público ofertado:

- I - quantidade de solicitações em andamento e concluídas anualmente;
- II - tempo médio de atendimento; e
- III - grau de satisfação dos usuários.

Parágrafo único. Deverá ser assegurada interoperabilidade e padronização mínima do painel a que se refere o *caput* deste artigo, de modo a permitir a comparação entre as avaliações e os desempenhos dos serviços públicos prestados pelos diversos entes.

Art. 23. Poderá o Poder Executivo federal:

- I - estabelecer padrões nacionais para as soluções previstas nesta Seção;
- II - disponibilizar soluções para outros entes que atendam ao disposto nesta Seção.

Seção V

Da Prestação Digital dos Serviços Públicos

Art. 24. Os órgãos e as entidades responsáveis pela prestação digital de serviços públicos deverão, no âmbito de suas competências:

- I - manter atualizadas:
 - a) as Cartas de Serviços ao Usuário, a Base Nacional de Serviços Públicos e as Plataformas de Governo Digital;

b) as informações institucionais e as comunicações de interesse público;

II - monitorar e implementar ações de melhoria dos serviços públicos prestados, com base nos resultados da avaliação de satisfação dos usuários dos serviços;

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

IV - eliminar, inclusive por meio da interoperabilidade de dados, as exigências desnecessárias ao usuário quanto à apresentação de informações e de documentos comprobatórios prescindíveis;

V - eliminar a replicação de registros de dados, exceto por razões de desempenho ou de segurança;

VI - tornar os dados da prestação dos serviços públicos sob sua responsabilidade interoperáveis para composição dos indicadores do painel de monitoramento do desempenho dos serviços públicos;

VII - realizar a gestão das suas políticas públicas com base em dados e em evidências por meio da aplicação de inteligência de dados em plataforma digital; e

VIII - realizar testes e pesquisas com os usuários para subsidiar a oferta de serviços simples, intuitivos, acessíveis e personalizados.

Art. 25. As Plataformas de Governo Digital devem dispor de ferramentas de transparência e de controle do tratamento de dados pessoais que sejam claras e facilmente acessíveis e que permitam ao cidadão o exercício dos direitos previstos na Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais).

§ 1º As ferramentas previstas no *caput* deste artigo devem:

I - disponibilizar, entre outras, as fontes dos dados pessoais, a finalidade específica do seu tratamento pelo respectivo órgão ou ente e a indicação de outros órgãos ou entes com os quais é realizado o uso compartilhado de dados pessoais, incluído o histórico de acesso ou uso compartilhado, ressalvados os casos previstos no inciso III do *caput* do art. 4º da Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais);

II - permitir que o cidadão efetue requisições ao órgão ou à entidade controladora dos seus dados, especialmente aquelas previstas no art. 18 da Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais).

§ 2º A Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD) poderá editar normas complementares para regulamentar o disposto neste artigo.

Art. 26. Presume-se a autenticidade de documentos apresentados por usuários dos serviços públicos ofertados por meios digitais, desde que o envio seja assinado eletronicamente.

Seção VI

Dos Direitos dos Usuários da Prestação Digital de Serviços Públicos

Art. 27. São garantidos os seguintes direitos aos usuários da prestação digital de serviços públicos, além daqueles constantes das Leis nºs 13.460, de 26 de junho de 2017, e 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais):

I - gratuidade no acesso às Plataformas de Governo Digital;

II - atendimento nos termos da respectiva Carta de Serviços ao Usuário;

III - padronização de procedimentos referentes à utilização de formulários, de guias e de outros documentos congêneres, incluídos os de formato digital;

IV - recebimento de protocolo, físico ou digital, das solicitações apresentadas; e

V - indicação de canal preferencial de comunicação com o prestador público para o recebimento de notificações, de mensagens, de avisos e de outras comunicações relativas à prestação de serviços públicos e a assuntos de interesse público.

CAPÍTULO III DO NÚMERO SUFICIENTE PARA IDENTIFICAÇÃO

Art. 28. Fica estabelecido o número de inscrição no Cadastro de Pessoas Físicas (CPF) ou no Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica (CNPJ) como número suficiente para identificação do cidadão ou da pessoa jurídica, conforme o caso, nos bancos de dados de serviços públicos, garantida a gratuidade da inscrição e das alterações nesses cadastros.

§ 1º O número de inscrição no CPF deverá constar dos cadastros e dos documentos de órgãos públicos, do registro civil de pessoas naturais, dos documentos de identificação de conselhos profissionais e, especialmente, dos seguintes cadastros e documentos:

- I - certidão de nascimento;
- II - certidão de casamento;
- III - certidão de óbito;
- IV - Documento Nacional de Identificação (DNI);
- V - Número de Identificação do Trabalhador (NIT);
- VI - registro no Programa de Integração Social (PIS) ou no Programa de Formação do Patrimônio do Servidor Público (Pasep);
- VII - Cartão Nacional de Saúde;
- VIII - título de eleitor;
- IX - Carteira de Trabalho e Previdência Social (CTPS);
- X - Carteira Nacional de Habilitação (CNH) ou Permissão para Dirigir;
- XI - certificado militar;
- XII - carteira profissional expedida pelos conselhos de fiscalização de profissão regulamentada;
- XIII - passaporte;
- XIV - carteiras de identidade de que trata a Lei nº 7.116, de 29 de agosto de 1983;

e

XV - outros certificados de registro e números de inscrição existentes em bases de dados públicas federais, estaduais, distritais e municipais.

§ 2º A inclusão do número de inscrição no CPF nos cadastros e nos documentos de que trata o § 1º deste artigo ocorrerá sempre que a instituição responsável pelos cadastros e pelos documentos tiver acesso a documento comprobatório ou à base de dados administrada pela Secretaria Especial da Receita Federal do Brasil do Ministério da Economia.

§ 3º A incorporação do número de inscrição no CPF à carteira de identidade será precedida de consulta à base de dados administrada pela Secretaria Especial da Receita Federal do Brasil do Ministério da Economia e de validação de acordo com essa base de dados.

.....
.....
FIM DO DOCUMENTO