

COMISSÃO DE ADMINISTRAÇÃO E SERVIÇO PÚBLICO

PROJETO DE LEI Nº 4.920, DE 2020

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.

Autor: Deputado LUIS MIRANDA

Relatora: Deputada DENISE PESSÔA

I - RELATÓRIO

De autoria do Deputado Luis Miranda, o Projeto de Lei nº 4.920, de 2020, altera a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, tem por objetivo 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.

A matéria foi distribuída à Comissão de Defesa dos Direitos da Pessoa Idosa (CIDOSO) e à Comissão de Administração e Serviço e Serviço Público (CASP), para análise do mérito; e à Comissão de Constituição e Justiça e de Cidadania (CCJC), para exame da constitucionalidade, juridicidade e técnica legislativa; estando a proposição sujeita à apreciação conclusiva pelas comissões (art. 24, II, RICD), em regime de tramitação ordinário (art. 151, III, do RICD).



Na Comissão de Defesa dos Direitos da Pessoa Idosa, foi aprovado o Parecer do Relator, Dep. Denis Bezerra, pela aprovação, na forma do Substitutivo apresentado, no dia 23/09/2021.

Encerrado o prazo regimental, não foram apresentadas emendas à proposição.

É o relatório.

II - VOTO DA RELATORA

A Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, também conhecida como Código de Defesa do Usuário do Serviço Público, regulamentou o disposto no § 3º do art. 37 da Constituição Federal, em redação dada pela Emenda Constitucional nº 19, de 4 de outubro de 1998, que estabeleceu em seu art. 27 que o Congresso Nacional elaborasse lei de defesa do usuário de serviços públicos no prazo de cento e vinte dias da promulgação desta Emenda. Além disso, a Lei nº 13.460/2017 dá concretude ao disposto no inciso II do parágrafo único do art. 175 da Carta Magna, que estabelece:

Art. 175.

Parágrafo único. A lei disporá sobre:

.....

II – os direitos dos usuários;

.....

Como afirma o autor da proposição em análise, 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).

Desta forma, entendemos que o texto original do projeto de lei reforça o microssistema de defesa dos direitos do idoso, por exemplo, com a 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.

Na Comissão de Defesa dos Direitos da Pessoa Idosa (CIDOSO), a proposição foi alterada, para garantir, de forma expressa, a acessibilidade dos usuários com deficiência, por meio da tecnologia assistiva.

Embora reconheçamos a importância de garantir o acesso ao serviço a todos os cidadãos, é fundamental que qualquer medida da forma proposta no substitutivo seja cuidadosamente avaliada em termos de viabilidade e impacto financeiro, pois gera interpretações diversas sobre as obrigações dos órgãos públicos, e tem potencial de alto impacto orçamentário para que todos os órgãos da administração pública possam fornecer aos usuários as diversas tecnologias assistivas.

Dessa forma, entende-se que o texto **original** do PL 4.920, de 2020, deve prosperar.



Cabe ressaltar que a Lei nº 13.146, de 6 julho de 2015, que institui a Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (Estatuto da Pessoa com Deficiência), assim determina:

Art. 4º

§ 1º Considera-se discriminação em razão da deficiência toda forma de distinção, restrição ou exclusão, por ação ou omissão, que tenha o propósito ou o efeito de prejudicar, impedir ou anular o reconhecimento ou o exercício dos direitos e das liberdades fundamentais de pessoa com deficiência, incluindo a recusa de adaptações razoáveis e o fornecimento de tecnologias assistivas.

.....

A tecnologia assistiva já conta com diversos recursos para atender às necessidades da pessoa com deficiência, como comunicação alternativa, que possibilita a interação das pessoas que possuem limitação da fala, o uso da Língua Brasileira de Sinais (Libras) para pessoas com deficiência auditiva, assim como sistema de voz para pessoas com deficiência visual, além de outros recursos de acessibilidade.

Diante do exposto, votamos, no mérito, pela **aprovação** do texto original do Projeto de Lei nº 4.920, de 2020, e pela **rejeição** do Substitutivo aprovado pela Comissão de Defesa dos Direitos da Pessoa Idosa.

Sala da Comissão, em de de 2024.

Deputada DENISE PESSÔA
Relatora

