



CÂMARA DOS DEPUTADOS

PROJETO DE LEI N.º 4.920-B, 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; tendo parecer da Comissão de Defesa dos Direitos da Pessoa Idosa, pela aprovação, com substitutivo (relator: DEP. DENIS BEZERRA); e da Comissão de Administração e Serviço Público, pela aprovação deste e pela rejeição do Substitutivo da Comissão de Defesa dos Direitos da Pessoa Idosa (relatora: DEP. DENISE PESSÔA).

DESPACHO:

ÀS COMISSÕES DE:

DEFESA DOS DIREITOS DA PESSOA IDOSA;

ADMINISTRAÇÃO E SERVIÇO PÚBLICO; E

CONSTITUIÇÃO E JUSTIÇA E DE CIDADANIA (ART. 54 RICD).

APRECIÇÃO:

Proposição Sujeita à Apreciação Conclusiva pelas Comissões - Art. 24 II

SUMÁRIO

I - Projeto inicial

II - Na Comissão de Defesa dos Direitos da Pessoa Idosa:

- Parecer do relator
- Substitutivo oferecido pelo relator
- Parecer da Comissão
- Substitutivo adotado pela Comissão

III - Na Comissão de Administração e Serviço Público:

- Parecer da relatora
- Parecer da Comissão

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 “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**

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.

LEI Nº 10.741, DE 1º DE OUTUBRO DE 2003

Dispõe sobre o Estatuto do Idoso e dá outras providências.

O PRESIDENTE DA REPÚBLICA,

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

TÍTULO I
DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

Art. 1º É instituído o Estatuto do Idoso, destinado a regular os direitos assegurados às pessoas com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos.

Art. 2º O idoso goza de todos os direitos fundamentais inerentes à pessoa humana, sem prejuízo da proteção integral de que trata esta Lei, assegurando-se-lhe, por lei ou por outros meios, todas as oportunidades e facilidades, para preservação de sua saúde física e mental e seu aperfeiçoamento moral, intelectual, espiritual e social, em condições de liberdade e dignidade.

Art. 3º É obrigação da família, da comunidade, da sociedade e do Poder Público assegurar ao idoso, com absoluta prioridade, a efetivação do direito à vida, à saúde, à alimentação, à educação, à cultura, ao esporte, ao lazer, ao trabalho, à cidadania, à liberdade, à dignidade, ao respeito e à convivência familiar e comunitária.

§ 1º. A garantia de prioridade compreende: [*\(Parágrafo único transformado em parágrafo primeiro pela Lei nº 13.466, de 12/7/2017\)*](#)

I - atendimento preferencial imediato e individualizado junto aos órgãos públicos e privados prestadores de serviços à população;

II - preferência na formulação e na execução de políticas sociais públicas específicas;

III - destinação privilegiada de recursos públicos nas áreas relacionadas com a proteção ao idoso;

IV - viabilização de formas alternativas de participação, ocupação e convívio do idoso com as demais gerações;

V - priorização do atendimento do idoso por sua própria família, em detrimento do atendimento asilar, exceto dos que não a possuam ou careçam de condições de manutenção da própria sobrevivência;

VI - capacitação e reciclagem dos recursos humanos nas áreas de geriatria e gerontologia e na prestação de serviços aos idosos;

VII - estabelecimento de mecanismos que favoreçam a divulgação de informações de caráter educativo sobre os aspectos biopsicossociais de envelhecimento;

VIII - garantia de acesso à rede de serviços de saúde e de assistência social locais.

IX - prioridade no recebimento da restituição do Imposto de Renda. [*\(Inciso acrescido pela Lei nº 11.765, de 5/8/2008\)*](#)

§ 2º Dentre os idosos, é assegurada prioridade especial aos maiores de oitenta anos, atendendo-se suas necessidades sempre preferencialmente em relação aos demais idosos. [*\(Parágrafo acrescido pela Lei nº 13.466, de 12/7/2017\)*](#)

Art. 4º Nenhum idoso será objeto de qualquer tipo de negligência, discriminação, violência, crueldade ou opressão, e todo atentado aos seus direitos, por ação ou omissão, será punido na forma da lei.

§ 1º É dever de todos prevenir a ameaça ou violação aos direitos do idoso.

§ 2º As obrigações previstas nesta Lei não excluem da prevenção outras decorrentes dos princípios por ela adotados.

.....
.....

COMISSÃO DE DEFESA DOS DIREITOS DA PESSOA IDOSA

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

Relator: Deputado DENIS BEZERRA

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, para incluir a diretriz de oferta de solução alternativa completa para o atendimento do usuário idoso ou que apresenta limitações para o uso de tecnologias e meios eletrônicos.

Distribuída às Comissões de Direitos da Pessoa Idosa (CIDOSO), de Trabalho, de Administração e Serviço Público (CTASP), e de Constituição e Justiça e de Cidadania (CCJC), a proposição está sujeita à apreciação conclusiva pelas comissões (art. 24, II, do RICD), sob regime ordinário de tramitação (art. 151, III, do RICD).

Transcorrido o prazo regimental, não foram oferecidas emendas no âmbito desta Comissão.

É o relatório.



Assinado eletronicamente pelo(a) Dep. Denis Bezerra
Para verificar a assinatura, acesse <https://infoleg-autenticidade-assinatura.camara.leg.br/CD211167482300>

II - VOTO DO RELATOR

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, concordamos 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



Assinado eletronicamente pelo(a) Dep. Denis Bezerra
Para verificar a assinatura, acesse <https://infoleg-autenticidade-assinatura.camara.leg.br/CD211167482300>



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.

Entretanto, apesar do caráter meritório da proposição, entendemos que pode ser aperfeiçoada, para garantir, de forma expressa, a acessibilidade dos usuários com deficiência, por meio da tecnologia assistiva. Nesse sentido, alteramos o disposto no inciso XVII, que foi acrescentado ao art. 5º da Lei nº 13.460/2017, para estabelecer como diretriz a ser observada pelos prestadores de serviços públicos, o fornecimento de tecnologias assistivas para usuário com deficiência.

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 conta com diversos recursos para atender às diversas 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 Projeto de Lei nº 4.920, de 2020, na forma do Substitutivo anexo.

Sala da Comissão, em 9 de setembro de 2021.

Deputado DENIS BEZERRA
Relator

2021-12969



Assinado eletronicamente pelo(a) Dep. Denis Bezerra
Para verificar a assinatura, acesse <https://infoleg-autenticidade-assinatura.camara.leg.br/CD211167482300>



COMISSÃO DE DEFESA DOS DIREITOS DA PESSOA IDOSA

SUBSTITUTIVO AO PROJETO DE LEI Nº 4.920, DE 2020

Altera o art. 5º da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, 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 e o fornecimento de tecnologias assistivas para usuário com deficiência.

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;

.....

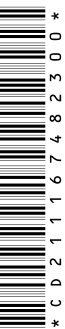
XVII – oferta de solução alternativa completa para o atendimento do usuário idoso ou que apresente limitações para o uso de tecnologias e meios eletrônicos, e o fornecimento de tecnologias assistivas para usuário com deficiência.

.....” (NR)



Assinado eletronicamente pelo(a) Dep. Denis Bezerra

Para verificar a assinatura, acesse <https://infoleg-autenticidade-assinatura.camara.leg.br/CD211167482300>



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

Sala da Comissão, em 9 de setembro de 2021.

Deputado DENIS BEZERRA
Relator

2021-12969



Assinado eletronicamente pelo(a) Dep. Denis Bezerra
Para verificar a assinatura, acesse <https://infoleg-autenticidade-assinatura.camara.leg.br/CD211167482300>





CÂMARA DOS DEPUTADOS

COMISSÃO DE DEFESA DOS DIREITOS DA PESSOA IDOSA

PROJETO DE LEI Nº 4.920, DE 2020

III - PARECER DA COMISSÃO

A Comissão de Defesa dos Direitos da Pessoa Idosa, em reunião extraordinária realizada hoje, mediante votação ocorrida por processo simbólico, concluiu pela aprovação, com substitutivo, do Projeto de Lei nº 4.920/2020, nos termos do Parecer do Relator, Deputado Denis Bezerra.

Registraram presença à reunião os seguintes membros:

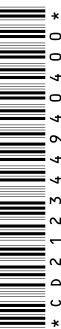
Dr. Frederico - Presidente, Ossesio Silva e Denis Bezerra - Vice-Presidentes, Alexandre Padilha, Carla Dickson, Carmen Zanotto, Delegado Antônio Furtado, Dimas Fabiano, Fábio Trad, Felício Laterça, Flávia Moraes, Geovania de Sá, Leandre, Luiz Antônio Corrêa, Merlong Solano, Norma Ayub, Ricardo Silva, Dr. Luiz Antonio Teixeira Jr., Dr. Zacharias Calil, Dulce Miranda, Eduardo Barbosa, Josivaldo Jp, Miguel Lombardi, Roberto Alves, Rubens Otoni, Ted Conti, Tereza Nelma e Vilson da Fetaemg.

Sala da Comissão, em 23 de setembro de 2021.

Deputado DR. FREDERICO
Presidente



Assinado eletronicamente pelo(a) Dep. Dr. Frederico
Para verificar a assinatura, acesse <https://infoleg-autenticidade-assinatura.camara.leg.br/CD212344940400>





COMISSÃO DE DEFESA DOS DIREITOS DA PESSOA IDOSA

SUBSTITUTIVO AO 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.

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:

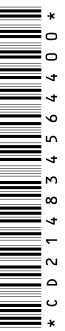
“Art. 5º

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;

XVII – oferta de solução alternativa completa para o atendimento do usuário idoso ou que apresente limitações para o uso de tecnologias e meios eletrônicos, e o fornecimento de tecnologias assistivas para usuário com deficiência.

.....” (NR)



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

Sala da Comissão, em 23 de setembro de 2021.

Deputado DR. FREDERICO
Presidente

Apresentação: 24/09/2021 16:14 - CIDOSO
SBT-A 1 CIDOSO => PL 4920/2020

SBT-A n.1



Assinado eletronicamente pelo(a) Dep. Dr. Frederico
Para verificar a assinatura, acesse <https://infoleg-autenticidade-assinatura.camara.leg.br/CD214834564400>



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





Câmara dos Deputados

COMISSÃO DE ADMINISTRAÇÃO E SERVIÇO PÚBLICO

PROJETO DE LEI Nº 4.920, DE 2020

III - PARECER DA COMISSÃO

A Comissão de Administração e Serviço Público, em reunião extraordinária realizada hoje, mediante votação ocorrida por processo simbólico, concluiu pela aprovação do Projeto de Lei nº 4.920/2020, e pela rejeição do Substitutivo adotado pela CIDOSO, nos termos do Parecer da Relatora, Deputada Denise Pessôa.

Registraram presença à reunião os seguintes membros:

Pastor Sargento Isidório - Presidente, Delegada Ione - Vice-Presidente, Alexandre Lindenmeyer, Alice Portugal, Bruno Farias, Cabo Gilberto Silva, Gisela Simona, Luiz Gastão, Reimont, Ronaldo Nogueira, Sâmia Bomfim, Zucco, André Figueiredo, Denise Pessôa, Erika Kokay, Prof. Reginaldo Veras e Waldemar Oliveira.

Sala da Comissão, em 22 de abril de 2025.

Deputado PASTOR SARGENTO ISIDÓRIO
Presidente



FIM DO DOCUMENTO