

PROJETO DE LEI Nº , DE 2026

(Do Sr. LUCIANO VIEIRA)

Altera a Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, para dispor sobre a gratuidade de ligações para a Central de Atendimento do Instituto Nacional do Seguro Social (INSS) e outras que especifica.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º. O art. 109 da Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, passa a vigorar com a seguinte redação:

“Art.

109

.....

Parágrafo único. É garantida a gratuidade para o usuário de serviços de telecomunicações das chamadas telefônicas direcionadas às centrais de atendimento:

- I - do Instituto Nacional do Seguro Social;
- II - Alô Trabalho, do Ministério do Trabalho e Emprego;
- III - do Regime Próprio de Previdência da União; e
- IV - do eSocial; (NR)

Art. 2º. Caberá ao Poder Executivo regulamentar a presente Lei.

Art. 3º. Esta lei entra em vigor na data de sua publicação.

JUSTIFICAÇÃO



O presente Projeto de Lei visa garantir o pleno acesso dos cidadãos brasileiros a serviços públicos essenciais, promovendo a equidade social e a efetividade na comunicação entre o Estado e a população. Para tanto, estamos propondo a garantia da gratuidade das chamadas telefônicas realizadas para as seguintes centrais de atendimento: Instituto Nacional do Seguro Social (INSS); Alô Trabalho, do Ministério do Trabalho e Emprego; Regime Próprio de Previdência da União (RPPU); e eSocial.

Em nosso entendimento, os serviços prestados pelos órgãos acima listados são de natureza fundamental para a vida do cidadão, abrangendo direitos básicos como previdência, assistência social, relações de trabalho e acesso à justiça, o que justifica a gratuidade proposta.

A Central 135 do INSS é o principal meio de orientação e agendamento para milhões de segurados e beneficiários que buscam aposentadorias, auxílios, pensões e o Benefício de Prestação Continuada (BPC). A isenção da tarifa garante que a camada mais vulnerável da população, que depende diretamente desses benefícios para sua subsistência, não incorra em custos para buscar informações sobre seus direitos.

O "Alô Trabalho" é crucial para dirimir dúvidas e prestar informações sobre direitos e deveres trabalhistas, seguro-desemprego e registro profissional. A gratuidade assegura que trabalhadores de baixa renda, muitas vezes sem acesso a pacotes de telefonia com chamadas ilimitadas, possam exercer sua cidadania sem barreiras financeiras.

O eSocial unifica o envio de informações trabalhistas, previdenciárias e fiscais. A gratuidade das chamadas auxilia microempreendedores, pequenas empresas e trabalhadores domésticos a se manterem em conformidade com as obrigações legais, desonerando o processo de regularização e fomento à economia.

Ao instituir a gratuidade, o Estado cumpre o princípio constitucional da eficiência (art. 37, caput, da Constituição Federal), garantindo que a falta de recursos para uma ligação não impeça o cidadão de exercer seus direitos e resolver pendências com a Administração Pública.



A cobrança por esses serviços de atendimento telefônico, mesmo que mínima, atua como uma barreira invisível para o acesso à informação. A remoção dessa barreira é um investimento na simplificação da relação entre o cidadão e o Estado, o que, a longo prazo, pode reduzir a necessidade de deslocamentos físicos às agências e, conseqüentemente, diminuir a sobrecarga nos atendimentos presenciais.

Muitos outros serviços essenciais, como as centrais de emergência (190, 192, 193) e canais de atendimento ao consumidor (0800), já operam sob o regime de gratuidade. Estender esse benefício aos serviços essenciais de previdência, trabalho e acesso à justiça é uma medida de simetria legislativa e bom senso administrativo. Acreditamos que o custo de manutenção da gratuidade proposta será ínfimo diante do benefício social e da garantia do direito fundamental à informação e ao acesso a serviços públicos de qualidade.

Diante do exposto, solicitamos o apoio de Vossas Excelências para a aprovação deste Projeto de Lei.

Sala das Sessões, em de de 2026.

Deputado LUCIANO VIEIRA
PSDB-RJ

