



PROJETO DE LEI Nº _____, DE 2026
(do Sr. EROS BIONDINI)

Altera a Lei nº 10.741, de 1º de outubro de 2003, a Lei nº 14.129, de 29 de março de 2021, e a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, para assegurar à pessoa idosa o acesso facilitado aos serviços públicos, inclusive em meio digital, e estabelecer diretrizes de inclusão digital e de atendimento multicanal.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Esta lei altera a Lei nº 10.741, de 1º de outubro de 2003, a Lei nº 14.129, de 29 de março de 2021, e a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, para assegurar à pessoa idosa o acesso facilitado, inclusivo e não discriminatório aos serviços públicos, inclusive aos prestados em meio digital, com garantia de atendimento alternativo, linguagem simples, acessibilidade, apoio assistido e promoção de políticas públicas de inclusão digital.

Art. 2º A Lei nº 10.741, de 1º de outubro de 2003, passa a vigorar acrescida dos seguintes arts. 3º-A, 15-A, 21-A e 71-A:

"Art. 3º-A. É assegurado à pessoa idosa o direito de acesso facilitado aos serviços públicos, inclusive aos prestados em meio digital, sendo vedada a exigência de utilização exclusiva de canal digital quando houver meio alternativo de atendimento presencial, telefônico ou assistido.

§ 1º A prestação de serviços públicos à pessoa idosa observará, especialmente:

I – a oferta de canal alternativo não exclusivamente digital para solicitação, acompanhamento e conclusão do serviço;

II – a utilização de linguagem simples, clara e objetiva;





CÂMARA DOS DEPUTADOS

Apresentação: 10/06/2026 11:27:01.527 - Mesa

PL n.2992/2026

III – a disponibilização de interfaces acessíveis, com recursos adequados de legibilidade, contraste, ampliação de caracteres, leitura de tela, comandos simplificados e outras tecnologias assistivas pertinentes;

IV – a oferta de apoio humano para orientação, autenticação, preenchimento de formulários, protocolo de requerimentos e utilização de ferramentas eletrônicas;

V – o respeito à autonomia, à privacidade, à proteção de dados pessoais e à autodeterminação informativa da pessoa idosa.

§ 2º A transformação digital dos serviços públicos deverá prevenir a exclusão, o constrangimento, o atraso injustificado e a perda de direitos decorrentes de barreiras tecnológicas enfrentadas pela pessoa idosa.

Art. 15-A. Os órgãos e entidades públicas promoverão ações permanentes de inclusão digital da pessoa idosa, especialmente para:

- I – utilização de plataformas de governo digital;
- II – acesso a serviços públicos essenciais;
- III – prevenção a fraudes eletrônicas, desinformação e violência patrimonial em ambiente digital;
- IV – uso seguro de meios de autenticação e de pagamento eletrônicos;
- V – exercício de direitos de cidadania em ambiente digital.

Parágrafo único. As ações previstas neste artigo poderão ser executadas em cooperação com instituições de ensino, universidades, bibliotecas, centros de convivência, conselhos de direitos da pessoa idosa e organizações da sociedade civil.

Art. 21-A. O poder público incentivará programas de educação e cidadania digitais voltados à pessoa idosa, com prioridade para a população em situação de vulnerabilidade social, baixa escolaridade, deficiência, mobilidade reduzida ou residência em áreas com menor conectividade.

Art. 71-A. A pessoa idosa terá atendimento prioritário assistido quando a prestação de serviço público depender de acesso, cadastro, autenticação,



* C D 2 6 2 8 3 5 1 4 6 3 0 0 *



CÂMARA DOS DEPUTADOS

assinatura, validação, protocolo ou acompanhamento em plataforma digital."

Art. 3º A Lei nº 14.129, de 29 de março de 2021, passa a vigorar acrescida dos seguintes arts. 3º-A e 14-A:

"Art. 3º-A. Constituem diretrizes do Governo Digital, em relação à pessoa idosa:

- I – a inclusão digital com equidade etária;
- II – a manutenção de atendimento multicanal para serviços públicos essenciais;
- III – a simplificação de fluxos, formulários e exigências documentais;
- IV – o desenvolvimento de soluções centradas no usuário idoso, com observância de critérios de usabilidade e linguagem simples;
- V – a oferta de suporte humano assistido;
- VI – a prevenção da exclusão digital e da discriminação por idade.

Art. 14-A. Os serviços públicos digitalizados deverão prever, quando destinados ao público em geral, solução alternativa de acesso à pessoa idosa que enfrente dificuldade relevante de utilização do meio eletrônico.

Parágrafo único. A solução alternativa poderá consistir em atendimento presencial, telefônico, mediado por agente público, por unidade móvel, por ponto de apoio conveniado ou por outro canal adequado, observadas as peculiaridades do serviço."

Art. 4º A Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, passa a vigorar acrescida do seguinte art. 5º-A:

"Art. 5º-A. Sem prejuízo de outros direitos previstos em lei, a pessoa idosa, na condição de usuária de serviço público, tem direito:

- I – a atendimento não discriminatório por motivo de idade;
- II – a canal alternativo ao digital, quando o uso exclusivo de tecnologia puder restringir ou dificultar o acesso ao serviço;
- III – a informações prestadas em linguagem simples e formato acessível;





CÂMARA DOS DEPUTADOS

IV – a apoio para utilização de serviços públicos digitais;

V – a medidas de segurança e prevenção a fraudes em procedimentos eletrônicos.

Parágrafo único. As cartas de serviços ao usuário deverão informar, de modo claro, as formas de atendimento disponíveis à pessoa idosa e os canais de suporte assistido."

Art. 5º A União poderá apoiar técnica e financeiramente, nos termos da legislação vigente e condicionado à disponibilidade de dotação orçamentária específica e à compatibilidade com as diretrizes da Lei de Diretrizes Orçamentárias e da Lei Orçamentária Anual, a implementação de ações de inclusão digital da pessoa idosa por Estados, Distrito Federal e Municípios, especialmente quanto à capacitação, à conectividade social, aos pontos de apoio assistido e à formação de agentes públicos.

Art. 6º Os órgãos e entidades públicas federais terão o prazo de 12 meses, contado da data de publicação desta Lei, para adequar seus canais de atendimento às disposições nela previstas.

Art. 7º As despesas decorrentes desta Lei correrão à conta das dotações orçamentárias próprias de cada órgão ou entidade, observadas as disponibilidades da Lei Orçamentária Anual.

Art. 8º Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação oficial.

JUSTIFICAÇÃO

A presente proposição tem por objetivo assegurar à pessoa idosa o acesso facilitado aos serviços públicos, inclusive àqueles prestados em meio digital, de modo a evitar que a transformação tecnológica do Estado produza exclusão, marginalização ou restrição indevida ao exercício de direitos.





CÂMARA DOS DEPUTADOS

A modernização da Administração Pública e a expansão do Governo Digital representam avanços relevantes em eficiência, celeridade e transparência. Contudo, parcela expressiva da população idosa ainda enfrenta dificuldades no uso de plataformas eletrônicas, aplicativos, sistemas de autenticação, assinaturas digitais, formulários online e demais ferramentas tecnológicas exigidas para o acesso a serviços públicos essenciais.

Essa realidade pode gerar obstáculos concretos ao exercício da cidadania, sobretudo no acesso à saúde, à previdência, à assistência social, à segurança pública, à justiça, à informação e a outros serviços indispensáveis à vida digna. O problema se agrava quando o atendimento presencial ou assistido é reduzido ou eliminado, impondo-se, na prática, uma lógica de atendimento exclusivamente digital.

A Constituição Federal consagra a dignidade da pessoa humana, a cidadania, a redução das desigualdades sociais e a promoção do bem de todos, sem discriminação por idade. Também impõe ao Estado e à sociedade o dever de amparar as pessoas idosas, assegurando sua participação na comunidade, sua dignidade e seu bem-estar.

O Estatuto da Pessoa Idosa, por sua vez, orienta-se pela proteção integral e pela prioridade na efetivação dos direitos dessa população. A evolução tecnológica da Administração Pública demanda, portanto, atualização legislativa que explicita, de forma inequívoca, que a digitalização dos serviços públicos não pode excluir a pessoa idosa nem impor barreiras desproporcionais ao acesso a direitos.

A proposição apresentada adota solução juridicamente adequada e administrativamente equilibrada. Em vez de criar estrutura excessivamente rígida, o texto altera diplomas legais já consolidados para estabelecer direitos, diretrizes e deveres gerais da Administração Pública voltados à inclusão digital da pessoa idosa. Com isso, assegura-se atendimento multicanal, linguagem simples, acessibilidade, apoio assistido, prevenção a fraudes eletrônicas e incentivo à educação e à cidadania digital.





CÂMARA DOS DEPUTADOS

A proposta também reconhece que a inclusão digital da pessoa idosa não se resume ao acesso à internet, mas exige condições efetivas de uso seguro, compreensível e autônomo das tecnologias, sem prejuízo do atendimento humano sempre que necessário. Busca-se, assim, promover igualdade material, eficiência administrativa e proteção social.

Trata-se de medida necessária, atual e compatível com os princípios constitucionais, com a legislação de proteção à pessoa idosa e com o processo de transformação digital do Estado brasileiro.

Diante do exposto, conta-se com o apoio dos Nobres Pares para a aprovação da presente proposição.

Sala das Sessões, em de de 2026.

Deputado EROS BIONDINI

