



CÂMARA DOS DEPUTADOS
Gabinete do Deputado Federal Duda Ramos – PODE/RR

PROJETO DE LEI Nº , DE 2026

(Do Sr. DUDA RAMOS)

Institui a Política Nacional de Garantia do Direito à Alternativa Não Digital para a Pessoa Idosa e para pessoas em situação de vulnerabilidade digital, assegura meios alternativos de acesso a serviços essenciais e dá outras providências.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Esta Lei institui a Política Nacional de Garantia do Direito à Alternativa Não Digital, destinada a assegurar que a transformação digital dos serviços públicos e privados não resulte em exclusão social, restrição de direitos ou limitação de acesso a serviços essenciais.

Art. 2º São objetivos desta Lei:

- I – garantir o acesso universal aos serviços essenciais;
- II – prevenir a exclusão digital;
- III – assegurar alternativas de acesso aos serviços para pessoas que não utilizem meios digitais;
- IV – proteger a autonomia da pessoa idosa;
- V – reduzir desigualdades decorrentes da transformação digital;
- VI – promover inclusão social e cidadania;
- VII – assegurar a continuidade do atendimento à população em localidades com baixa conectividade.

Art. 3º Para os fins desta Lei considera-se:



I – alternativa não digital: qualquer meio de acesso, atendimento, solicitação, protocolo, consulta ou prestação de serviço que não dependa exclusivamente da utilização de aplicativos, internet, plataformas digitais, reconhecimento facial, autenticação eletrônica ou tecnologias equivalentes;

II – exclusão digital: situação que dificulte ou impeça o exercício de direitos em razão da dependência exclusiva de meios digitais;

III – serviço essencial: serviço indispensável ao exercício de direitos fundamentais ou ao acesso à saúde, educação, previdência, assistência social, serviços financeiros, telecomunicações, transporte ou serviços públicos;

IV – vulnerabilidade digital: condição decorrente de limitações tecnológicas, cognitivas, econômicas, geográficas ou educacionais que dificultem a utilização de meios digitais.

Art. 4º É assegurado ao cidadão o direito de acesso a alternativa não digital para utilização de serviços essenciais.

Art. 5º Nenhum cidadão poderá ser impedido de exercer direitos ou acessar serviços essenciais exclusivamente por:

I – ausência de smartphone;

II – ausência de acesso à internet;

III – dificuldade de utilização de aplicativos;

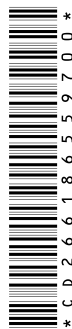
IV – impossibilidade de autenticação eletrônica;

V – impossibilidade de utilização de reconhecimento facial;

VI – limitações decorrentes da idade;

VII – deficiência ou condição que dificulte a utilização de meios digitais;

VIII – indisponibilidade de infraestrutura tecnológica.



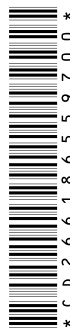
Art. 6º A disponibilização de serviços digitais não afasta a obrigação de manutenção de canais alternativos adequados ao atendimento dos usuários.

Art. 7º As disposições desta Lei aplicam-se especialmente a:

- I – serviços públicos federais;
- II – benefícios previdenciários;
- III – benefícios assistenciais;
- IV – Sistema Único de Saúde;
- V – programas sociais federais;
- VI – instituições financeiras;
- VII – operadoras de planos de saúde;
- VIII – concessionárias de energia elétrica;
- IX – concessionárias de água e saneamento;
- X – serviços de telecomunicações;
- XI – serviços de transporte coletivo;
- XII – instituições de ensino;
- XIII – demais serviços definidos em regulamento.

Art. 8º As alternativas não digitais poderão compreender:

- I – atendimento presencial;
- II – atendimento telefônico;
- III – atendimento humano remoto;
- IV – centrais de atendimento especializadas;
- V – postos itinerantes;
- VI – unidades móveis de atendimento;
- VII – atendimento assistido;



VIII – outros meios adequados à natureza do serviço.

Art. 9º Os prestadores de serviços deverão assegurar que os canais alternativos:

I – sejam divulgados de forma clara;

II – possuam acessibilidade adequada;

III – sejam compatíveis com as necessidades da população idosa;

IV – permitam resolução efetiva das demandas.

Art. 10 A pessoa idosa terá prioridade no acesso às alternativas não digitais previstas nesta Lei.

Art. 11 Os órgãos públicos e prestadores de serviços deverão adotar medidas para evitar que a pessoa idosa seja compelida a utilizar exclusivamente ferramentas digitais.

Art. 12 Constituem práticas abusivas:

I – exigir aplicativo como única forma de acesso a serviço essencial;

II – exigir reconhecimento facial como único meio de autenticação;

III – exigir autenticação exclusivamente digital para exercício de direitos;

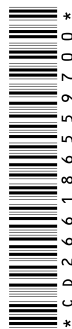
IV – impedir atendimento presencial sem justificativa legal;

V – eliminar integralmente canais alternativos de atendimento.

Art. 13 A implementação desta Lei observará o princípio da equidade territorial e da redução das desigualdades regionais.

Art. 14 Terão prioridade nas ações decorrentes desta Lei:

I – Amazônia Legal;



- II – Faixa de Fronteira;
- III – Semiárido Brasileiro;
- IV – áreas rurais isoladas;
- V – comunidades indígenas;
- VI – comunidades quilombolas;
- VII – comunidades ribeirinhas;
- VIII – assentamentos rurais;
- IX – municípios com baixa conectividade.

Art. 15 Na implementação da Política deverão ser consideradas:

- I – limitações de infraestrutura de telecomunicações;
- II – grandes distâncias geográficas;
- III – sazonalidade de acesso;
- IV – isolamento territorial;
- V – dificuldades logísticas específicas da Amazônia.

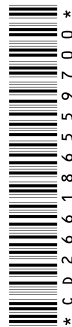
Art. 16 Fica instituído o Programa Nacional de Acesso Não Digital a Serviços Essenciais.

Art. 17 Constituem objetivos do Programa:

- I – ampliar a disponibilidade de canais alternativos;
- II – apoiar a adaptação dos serviços públicos;
- III – estimular boas práticas de inclusão;
- IV – reduzir barreiras tecnológicas;
- V – fortalecer o acesso da população idosa.

Art. 18 Poderão ser utilizados:

- I – unidades móveis de atendimento;



- II – embarcações de cidadania;
- III – mutirões de atendimento;
- IV – centrais telefônicas assistidas;
- V – pontos comunitários de acesso.

Art. 19 Fica autorizado o Poder Executivo a instituir o Observatório Nacional da Exclusão Digital.

Art. 20 Compete ao Observatório:

- I – monitorar indicadores de exclusão digital;
- II – elaborar diagnósticos nacionais;
- III – identificar grupos vulneráveis;
- IV – divulgar boas práticas;
- V – apoiar a formulação de políticas públicas.

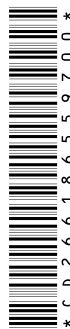
Art. 21 Compete aos órgãos de defesa do consumidor, às agências reguladoras competentes, aos órgãos de proteção da pessoa idosa e aos órgãos de controle fiscalizar o cumprimento desta Lei.

Art. 22 Os órgãos fiscalizadores poderão requisitar informações sobre:

- I – canais alternativos disponíveis;
- II – volume de atendimento realizado;
- III – reclamações relacionadas à exclusão digital;
- IV – medidas de acessibilidade adotadas.

Art. 23 O descumprimento desta Lei sujeitará os infratores às sanções previstas na legislação setorial, consumerista e regulatória aplicável.

Art. 24 A implementação desta Lei observará os princípios da proporcionalidade, razoabilidade, viabilidade operacional e sustentabilidade econômico financeira.



Art. 25 Os órgãos reguladores poderão estabelecer cronogramas graduais de adequação, observadas as peculiaridades de cada setor.

Art. 26 A execução desta Lei deverá priorizar a utilização de estruturas administrativas e programas já existentes, evitando a criação de despesas obrigatórias permanentes sem a correspondente previsão orçamentária.

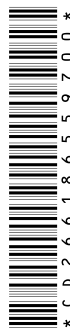
Art. 27 O Poder Executivo regulamentará esta Lei no prazo de 180 (cento e oitenta) dias.

Art. 28 Esta Lei entra em vigor após decorridos 180 (cento e oitenta) dias de sua publicação.

JUSTIFICAÇÃO

O Brasil vive simultaneamente duas transformações estruturais: o envelhecimento acelerado da população e a digitalização crescente dos serviços públicos e privados. Embora a transformação digital tenha proporcionado ganhos de eficiência, inovação e redução de custos operacionais, ela também tem produzido novas formas de exclusão social que afetam especialmente pessoas idosas, populações de baixa renda, moradores de áreas remotas e cidadãos com baixa familiaridade tecnológica.

Nos últimos anos, serviços bancários, previdenciários, assistenciais, de saúde, educação, transporte e relacionamento com o poder público passaram a depender cada vez mais de aplicativos, autenticações eletrônicas, reconhecimento facial e plataformas digitais. Em inúmeros casos, cidadãos passaram a encontrar dificuldades para exercer direitos básicos simplesmente por não possuírem smartphone, acesso adequado à internet ou conhecimento técnico suficiente para utilizar sistemas digitais complexos.



A presente proposição surgiu a partir de provocação encaminhada pela cidadã Claudia de Souza Franco à Comissão de Defesa dos Direitos da Pessoa Idosa da Câmara dos Deputados. Por meio de amplo trabalho de escuta social, foram reunidos relatos de centenas de brasileiros que se sentem invisíveis, constrangidos, dependentes e excluídos diante da crescente substituição dos canais tradicionais de atendimento por mecanismos exclusivamente digitais.

O Deputado Duda Ramos, reconhecendo a relevância social da matéria e seu potencial impacto sobre milhões de brasileiros, acolheu imediatamente a demanda apresentada pela sociedade civil, entendendo que a modernização tecnológica não pode significar restrição de direitos nem exclusão daqueles que mais necessitam de proteção.

O cerne desta proposta é simples, assegurar que a digitalização seja uma opção que amplia direitos, e não uma condição obrigatória para o exercício da cidadania.

A proposta não busca impedir a inovação tecnológica, limitar a digitalização ou criar entraves burocráticos. Ao contrário, busca estabelecer um princípio de equilíbrio segundo o qual os avanços tecnológicos devem coexistir com alternativas razoáveis e acessíveis para aqueles que não conseguem utilizar meios digitais.

O projeto também incorpora forte preocupação com a equidade territorial. Em regiões como a Amazônia Legal, a Faixa de Fronteira, o Semiárido, comunidades indígenas, quilombolas, ribeirinhas e localidades rurais isoladas, a exclusão digital frequentemente decorre não apenas de limitações individuais, mas também da ausência de infraestrutura adequada de conectividade.

Por essa razão, a proposta incorpora o chamado Fator Amazônico, reconhecendo que a efetividade das políticas públicas depende da consideração das peculiaridades logísticas, territoriais e culturais das regiões remotas do País.



Importa destacar que esta iniciativa integra um conjunto de propostas legislativas voltadas à proteção da pessoa idosa e à construção de uma sociedade digital mais inclusiva. Seu objeto específico é o direito à alternativa não digital, tema próprio e distinto de debates mais amplos sobre governo digital, inteligência artificial ou telecomunicações.

O eventual apensamento a proposições genéricas sobre transformação digital pode representar risco à efetividade da proposta, ao diluir sua finalidade social, retardar sua tramitação e reduzir a atenção dedicada aos impactos concretos da exclusão digital sobre a população mais vulnerável.

A aprovação deste Projeto de Lei permitirá ao Brasil avançar na construção de uma transformação digital verdadeiramente inclusiva, garantindo que nenhum cidadão seja privado de direitos fundamentais em razão da idade, da condição socioeconômica, da localização geográfica ou da dificuldade de utilização de tecnologias digitais.

Diante da relevância social, jurídica, humana e institucional da matéria, contamos com o apoio das Senhoras Deputadas, dos Senhores Deputados, das Senhoras Senadoras e dos Senhores Senadores para a aprovação da presente proposição.

Sala das Sessões, em 2026.

Deputado DUDA RAMOS

