



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

Apresentação: 17/07/2026 20:02:40.550 - Mesa

PL n.4546/2026

PROJETO DE LEI Nº , DE 2026

(Do Sr. DUDA RAMOS)

Institui a Política Nacional de Humanização dos Serviços Digitais, estabelece direitos dos usuários em ambientes digitais, cria mecanismos de proteção contra barreiras tecnológicas excessivas, assegura a possibilidade de escalonamento para atendimento humano e dá outras providências.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Esta Lei institui a Política Nacional de Humanização dos Serviços Digitais, destinada a assegurar que a transformação digital dos serviços públicos e privados ocorra de forma acessível, inclusiva, transparente e compatível com a dignidade da pessoa humana.

Art. 2º São objetivos desta Lei:

- I – promover a humanização dos serviços digitais;
- II – reduzir barreiras tecnológicas excessivas;
- III – fortalecer a autonomia dos usuários;
- IV – prevenir situações de exclusão digital;
- V – assegurar mecanismos de atendimento compatíveis com as necessidades dos cidadãos;
- VI – promover a confiança nas relações digitais;
- VII – garantir equilíbrio entre inovação tecnológica e proteção dos usuários.



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

I – serviço digital: qualquer serviço prestado por meio eletrônico, aplicativo, plataforma digital, sítio eletrônico, sistema automatizado ou tecnologia equivalente;

II – atendimento automatizado: atendimento realizado exclusivamente por sistemas eletrônicos, inteligência artificial, chatbots, assistentes virtuais ou menus automatizados;

III – atendimento humano: atendimento realizado por pessoa física capacitada para solucionar, orientar ou encaminhar demandas dos usuários;

IV – escalonamento humano: possibilidade de transferência do atendimento automatizado para atendimento humano;

V – barreira digital excessiva: mecanismo que dificulte de forma desproporcional o acesso, a compreensão ou a resolução de demandas pelos usuários.

Art. 4º São princípios da Política Nacional de Humanização dos Serviços Digitais:

I – dignidade da pessoa humana;

II – proteção do consumidor;

III – inclusão digital;

IV – acessibilidade;

V – boa fé;

VI – transparência;

VII – eficiência administrativa;

VIII – autonomia do usuário;

IX – não discriminação tecnológica;



X – respeito à diversidade etária, social e territorial.

Art. 5º São direitos dos usuários dos serviços digitais:

I – receber informações claras e compreensíveis;

II – acessar canais adequados de atendimento;

III – solicitar atendimento humano nos casos previstos nesta

Lei;

IV – não ser submetido a obstáculos artificiais para resolução de demandas;

V – obter resposta adequada às suas solicitações;

VI – receber tratamento compatível com sua condição de vulnerabilidade;

VII – ter acesso a mecanismos simplificados de navegação e comunicação.

Art. 6º Os serviços digitais deverão ser organizados de forma a privilegiar a resolução efetiva das demandas dos usuários.

Art. 7º Os serviços abrangidos por esta Lei deverão disponibilizar mecanismo razoável de escalonamento para atendimento humano quando:

I – houver falha na solução automatizada;

II – a demanda envolver reclamação formal;

III – houver contestação de cobrança;

IV – houver suspeita de fraude;

V – houver risco de interrupção de serviço essencial;

VI – envolver exercício de direitos do consumidor;

VII – envolver pessoa idosa, pessoa com deficiência ou usuário em situação de vulnerabilidade.



Art. 8º O escalonamento deverá ocorrer de forma clara e facilmente identificável pelo usuário.

Art. 9º É vedada a criação de mecanismos destinados exclusivamente a dificultar o acesso ao atendimento humano.

Art. 10 Constituem práticas abusivas:

I – a criação de fluxos excessivamente complexos para resolução de demandas simples;

II – a repetição desnecessária de etapas;

III – a ocultação de canais de atendimento;

IV – a exigência de múltiplas autenticações desnecessárias;

V – a utilização de mecanismos destinados a desestimular o exercício de direitos;

VI – a imposição de obstáculos artificiais para cancelamentos, reclamações ou solicitações de suporte.

Art. 11 Os órgãos reguladores poderão estabelecer parâmetros setoriais para identificação de práticas abusivas relacionadas à experiência digital dos usuários.

Art. 12 Os usuários deverão ser informados quando estiverem interagindo com sistemas automatizados.

Art. 13 Os prestadores de serviços deverão disponibilizar informações claras sobre:

I – formas de contato disponíveis;

II – procedimentos para escalonamento humano;

III – canais de reclamação;

IV – horários de atendimento humano, quando aplicável.

Art. 14 Os serviços digitais deverão observar atenção especial às necessidades da população idosa.



Art. 15 Constituem diretrizes específicas:

- I – linguagem simplificada;
- II – navegação intuitiva;
- III – mecanismos de apoio assistido;
- IV – acessibilidade ampliada;
- V – redução de barreiras cognitivas.

Art. 16 As pessoas idosas terão prioridade no acesso aos mecanismos de atendimento humano previstos nesta Lei.

Art. 17 As disposições desta Lei aplicam-se prioritariamente aos seguintes setores:

- I – instituições financeiras;
- II – operadoras de planos de saúde;
- III – telecomunicações;
- IV – energia elétrica;
- V – abastecimento de água;
- VI – transporte;
- VII – serviços públicos digitais;
- VIII – previdência social;
- IX – assistência social;
- X – educação.

Art. 18 A implementação desta Lei observará as desigualdades regionais de acesso à tecnologia e conectividade.

Art. 19 Terão atenção prioritária:

- I – Amazônia Legal;
- II – Faixa de Fronteira;



- III – Semiárido;
- IV – comunidades indígenas;
- V – comunidades quilombolas;
- VI – comunidades ribeirinhas;
- VII – localidades rurais isoladas.

Art. 20 Os regulamentos setoriais deverão considerar as peculiaridades territoriais e logísticas dessas regiões.

Art. 21 Fica autorizado o Poder Executivo a instituir o Observatório Nacional da Experiência Digital do Usuário.

Art. 22 Compete ao Observatório:

- I – monitorar barreiras digitais;
- II – produzir diagnósticos nacionais;
- III – divulgar boas práticas;
- IV – apoiar políticas de humanização digital;
- V – elaborar indicadores de experiência do usuário.

Art. 23 Compete aos órgãos de defesa do consumidor, às agências reguladoras competentes e aos órgãos de proteção dos direitos da pessoa idosa fiscalizar o cumprimento desta Lei.

Art. 24 Os prestadores de serviços deverão manter registros das reclamações relacionadas à dificuldade de acesso ao atendimento humano.

Art. 25 O descumprimento das disposições desta Lei sujeitará os infratores às sanções previstas na legislação aplicável.

Art. 26 A implementação desta Lei observará os princípios da proporcionalidade, razoabilidade, viabilidade operacional e sustentabilidade econômica.



Art. 27 A regulamentação poderá estabelecer cronogramas graduais de adequação para os diferentes setores.

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

JUSTIFICAÇÃO

O Brasil atravessa uma transformação tecnológica sem precedentes. Serviços bancários, atendimento ao consumidor, contratação de planos de saúde, solicitação de benefícios previdenciários, serviços públicos e inúmeras atividades cotidianas passaram a ser realizados predominantemente por aplicativos, plataformas digitais, sistemas automatizados e ferramentas de inteligência artificial.

Esse processo trouxe ganhos relevantes de eficiência e redução de custos operacionais. Entretanto, também produziu um fenômeno crescente que tem sido relatado por consumidores, usuários de serviços públicos e especialistas em experiência do usuário: a progressiva desumanização das relações de atendimento.

Em muitos casos, cidadãos são submetidos a extensos fluxos automatizados, menus complexos, assistentes virtuais incapazes de solucionar demandas específicas, múltiplas autenticações e dificuldades para localizar um canal efetivo de atendimento humano. O resultado é a sensação de impotência, frustração e abandono diante de sistemas que frequentemente priorizam a redução de custos em detrimento da experiência do usuário.

A presente proposição surgiu a partir de manifestações encaminhadas à Comissão de Defesa dos Direitos da Pessoa Idosa da Câmara dos Deputados, especialmente por intermédio da cidadã Claudia de Souza Franco, que reuniu relatos de centenas de brasileiros sobre as dificuldades



enfrentadas no acesso a serviços cada vez mais automatizados e menos humanizados.

Embora tais dificuldades afetem usuários de todas as idades, elas incidem com especial intensidade sobre a população idosa, pessoas com deficiência, cidadãos com baixa alfabetização digital e moradores de regiões com menor acesso à conectividade.

O Deputado Duda Ramos, atento às transformações sociais decorrentes da digitalização acelerada da sociedade, acolheu a demanda apresentada pela sociedade civil e entendeu ser necessário construir uma resposta legislativa equilibrada, capaz de conciliar inovação tecnológica com proteção da dignidade humana.

O objetivo desta proposta não é impedir a utilização de inteligência artificial, chatbots ou sistemas automatizados. Tais ferramentas possuem papel importante na modernização dos serviços. O que se busca é assegurar que a tecnologia permaneça a serviço das pessoas, e não que as pessoas sejam obrigadas a se adaptar a sistemas que ignoram suas necessidades.

O cerne do projeto consiste na criação de uma Política Nacional de Humanização dos Serviços Digitais, baseada em três pilares fundamentais: transparência, resolução efetiva de demandas e garantia de acesso razoável ao atendimento humano quando necessário.

A proposta enfrenta ainda um problema crescente conhecido internacionalmente como "digital maze" ou "labirinto digital", caracterizado pela criação deliberada de obstáculos, etapas excessivas e dificuldades artificiais para reclamações, cancelamentos, contestações ou exercício de direitos dos usuários.

Além disso, o projeto incorpora preocupação com a equidade territorial, reconhecendo que a experiência digital de um cidadão residente em uma grande capital é profundamente distinta daquela vivenciada por moradores



da Amazônia Legal, da Faixa de Fronteira, de comunidades indígenas, ribeirinhas, quilombolas ou áreas rurais isoladas.

Importa registrar que esta iniciativa integra um conjunto de proposições voltadas à construção de uma transformação digital mais humana, inclusiva e acessível. Seu objeto específico é a humanização dos serviços digitais, razão pela qual eventual apensamento a proposições genéricas sobre inteligência artificial, telecomunicações ou governo digital pode comprometer o aprofundamento técnico da matéria e diluir seu foco na proteção dos usuários.

A aprovação deste Projeto de Lei permitirá ao Brasil avançar para um modelo de inovação tecnológica centrado nas pessoas, fortalecendo a confiança dos usuários, reduzindo barreiras artificiais e assegurando que a eficiência tecnológica caminhe lado a lado com o respeito à dignidade humana.

Diante da relevância social, econômica, tecnológica 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

