

PROJETO DE LEI Nº , DE 2010

(Do Sr. Valtenir Pereira)

Dispõe sobre a oferta de serviço de serviço de atendimento virtual em tempo real e envio de documentos digitalizados, em todos os sítios de dos órgãos do Poder Legislativo, Executivo e Judiciário, que prestem informação direta ao cidadão.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Os sítios na Internet dos órgãos dos poderes Legislativo, Executivo e Judiciário, bem como das autarquias, fundações e demais instituições, cujas atribuições incluam o atendimento ao cidadão, disponibilizarão serviço de atendimento virtual em tempo real, bem como implemento que possibilite o envio de documentos digitais, atendidas as seguintes condições.

I - o serviço de atendimento virtual será realizado por servidores públicos devidamente qualificados para a função;

II - todo atendimento gerará um número de protocolo que será remetido ao endereço eletrônico informado pelo cidadão quando do início do acesso ao serviço;

III - ao final do atendimento o cidadão receberá uma cópia digital, em seu correio eletrônico, dos diálogos mantidos no atendimento;

IV - o serviço será oferecido com certificação digital válida;

V - o atendimento virtual terá a mesma validade administrativa do atendimento presencial;

VI - poderá ser exigido prazo para apresentação e/ou confirmação de autenticidade dos originais remetidos digitalmente.

§ 1º Os servidores qualificados no inciso I poderão realizar, no máximo, quatro atendimentos simultâneos.

§ 2º Deverá ser ofertado, via Internet, serviço que permita o acompanhamento da tramitação de processos iniciados por meio das facilidades previstas nesta lei, o que será feito por meio dos números de protocolo previstos no inciso II.

§ 3º A cópia digital a que se refere o inciso III deverá estar em formato protegido que impeça posteriores alterações.

§ 4º Os prazos a que se refere o inciso VI não poderão ser inferiores a sete dias úteis.

Art. 2º Caso exista a necessidade de cumprimento de prazo para os procedimentos de apresentação de documentos, será considerada a data da sua postagem.

Art. 3º Para fiel e uniforme aplicação das presentes normas, deverá ser dada preferência a soluções de hospedagem centralizada de bancos de dados, que serão compartilhados entre os diversos órgãos que prestem atendimento nos termos desta lei.

Art. 4º O órgão central responsável pela hospedagem e administração dos bancos de dados deverá fornecer gratuitamente os códigos para cada sítio da Internet personalizar e implementar o atendimento ao cidadão, de forma a atender a consultas; coligar elementos; promover o intercâmbio de dados informativos e expedir recomendações técnica; e oferecer melhorias de segurança de forma unificada, quando se fizerem necessárias.

Parágrafo único. Para os fins previstos neste artigo, poderão ser promovidas, quando necessário, conferências e reuniões técnicas com a participação de representantes das entidades e/ou órgãos gerenciadores dos sítios na Internet nos quais estão implementados ou se pretende

implementar os serviços de atendimento virtual e e de envio digital de documentos.

Art. 5º Esta Lei entra em vigor cento e oitenta dias após a data da sua publicação.

JUSTIFICAÇÃO

O cidadão brasileiro, morador do interior do nosso imenso país, que tem acesso a internet, pode usufruir de todos os benefícios que a comunicação eletrônica pode oferecer.

Os Poderes Legislativo, Executivo e Judiciário, bem como as autarquias e fundações e outros ligados direta e indiretamente a prestação de serviços para o cidadão já oferecem sítios na web com conteúdo atualizado com o objetivo de prestar serviços ao cidadão.

Na verdade, o que tem ocorrido é um monólogo dos poderes com o cidadão, na medida em que a navegação tem-se feito, em sua maioria, de forma apenas contemplativa.

Alguns sítios web oferecem o serviço de “fale conosco”, que não consiste em um atendimento on-line, mas apenas no recebimento de uma “carta digital” do cidadão, que fica com a impressão de ter de aguardar por um período de tempo impreciso até que tenha sua solicitação atendida.

Nós podemos corrigir esta distorção. Nos sítios web já existentes sugerimos a criação e a disponibilização de um serviço de chat privado para atendimento on-line, com serviço de upload de documentos digitalizados, em todos os sítios web ligados diretamente aos órgãos do Poder Legislativo, Executivo e Judiciário que prestem informação direta ao cidadão.

O serviço deve ser desenhado para rápida e segura utilização nas conexões mais lentas à disposição nos rincões do País. Cada órgão disponibilizará um servidor público que fará os atendimentos e gerará números de protocolo específicos para acompanhamento de cada atendimento, durante o horário de expediente ao público, estipulado por cada órgão.

A instalação de serviço de CAPTCHA (serviço de digitação de caracteres para confirmação de usuário) e identificação (número que pode identificar a sessão de conexão na Internet), darão confiabilidade e veracidade à origem dos atendimentos.

O serviço inicialmente se prestará a esclarecimento de dúvidas e encaminhamento de cópias de documentos que possam ser feitos, sem prejuízo, por via digital. O recebimento de reclamações e sugestões, envio de dúvidas e pequenos atendimentos poderão ser feitos pelo sistema que pode facilitar a vida do cidadão pela via digital.

Para sua aplicação, o serviço pode ser desenvolvido e hospedado em banco de dados mantido pelo governo federal, que disponibilizará um código de instalação para aplicação em cada sítio web.

Assim sendo, contamos com o apoio dos ilustres parlamentares para a aprovação deste projeto de lei.

Sala das Sessões, em de de 2010.

Deputado VALTENIR PEREIRA