SF/26994.48243-36

SENADO FEDERAL
GABINETE DA SENADORA DANIELLA RIBEIRO

PARECER Nº , DE 2026

Da COMISSÃO DE CIÊNCIA, TECNOLOGIA, INOVAÇÃO E INFORMÁTICA, em decisão terminativa, sobre o Projeto de Lei nº 2.032, de 2020, do Senador Irajá, que *altera a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, para garantir ligações gratuitas a partir de telefone móvel (celular) para os serviços de atendimento ao cidadão na administração pública*.

Relatora: Senadora **DANIELLA RIBEIRO**

I – RELATÓRIO

Vem ao exame da Comissão de Ciência, Tecnologia, Inovação e Informática (CCT) o Projeto de Lei (PL) nº 2.032, de 2020, de autoria do Senador Irajá, que pretende alterar a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que *dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública*, para garantir que as ligações a partir de telefone móvel para os serviços de atendimento ao cidadão na administração pública sejam gratuitas.

A proposição sob exame é composta por dois artigos. O art. 1º busca alterar o art. 10 da citada lei, para assegurar que sejam gratuitas as ligações, com origem em telefone fixo ou móvel, para registro de manifestação de usuário de serviço público.

Por seu turno, o art. 2º prevê vigência imediata das novas regras, a contar da publicação da lei em que for transformada a proposição sob análise, se aprovada.

Assinado eletronicamente, por Sen. Daniella Ribeiro

Para verificar as assinaturas, acesse https://legis.senado.gov.br/autenticadoc-legis/5405778527

SF/26994.48243-36

Na justificação de sua proposta, o autor explica que a legislação sobre a participação, proteção e defesa dos usuários dos serviços públicos já prevê a possibilidade de manifestação desses usuários, como forma de garantia de seus direitos. Ainda que grande parte dos órgãos e entidades da Administração Pública ofereça formas de acesso amplo e gratuito à população para registro de suas manifestações, ainda se verifica restrição quanto ao atendimento telefônico gratuito com origem em aparelhos celulares.

Acrescenta que tal restrição seria pertinente alguns anos atrás, mas, na atualidade, o número de usuários da telefonia móvel é cerca de sete vezes maior do que o da telefonia fixa. Assim, se o atendimento gratuito for limitado às ligações originadas de telefones fixos, a maior parte da população ficará impedida de exercer seu direito, o que seria uma demonstração da incoerência da situação atual.

Inicialmente, a proposição foi distribuída exclusivamente à CCT, em decisão terminativa. Tendo em vista o disposto na Resolução nº 14, de 2023, que criou a Comissão de Comunicação e Direito Digital (CCDD), a matéria foi redespachada àquele colegiado. No entanto, devido à não instalação da CCDD até o presente momento, a matéria foi novamente remetida para esta CCT.

Foi recebida apenas a Emenda nº 1-CCT ao projeto, de autoria do Senador Alessandro Vieira, visando a alterar a redação do § 4º do art. 10 da Lei nº 13.460, de 2017, para prever a redução a termo tanto das manifestações recebidas por telefone, quanto das recebidas verbalmente em atendimento presencial.

II – ANÁLISE

Conforme determina o Regimento Interno do Senado Federal (RISF), nos termos de seu art. 104-G, incisos I e VIII, e considerando o disposto no Ato da Presidência nº 22, de 2025, cumpre à CCT opinar acerca de proposições que versem sobre inovações tecnológicas das comunicações e outros assuntos correlatos. Por se tratar de distribuição em caráter exclusivo, incumbe-lhe pronunciar-se também sobre os aspectos de constitucionalidade, juridicidade, regimentalidade e técnica legislativa.

Assinado eletronicamente, por Sen. Daniella Ribeiro

Para verificar as assinaturas, acesse https://legis.senado.gov.br/autenticadoc-legis/5405778527

SF/26994.48243-36

No tocante aos aspectos de admissibilidade da proposição, consideramos que o projeto atende aos requisitos constitucionais formais relativos à competência legislativa da União e às atribuições do Congresso Nacional, conforme o art. 37, § 3º, inciso I, e o art. 48, *caput*, da Constituição Federal. O projeto sob exame tampouco contraria preceitos ou princípios da Lei Maior, não havendo objeções a respeito de sua constitucionalidade material.

Além disso, em relação à juridicidade, entendemos, de igual modo, que a proposição se mostra adequada, pois apresenta os atributos legais de novidade, generalidade, abstratividade, imperatividade e coercibilidade e não ofende princípios do ordenamento jurídico. Do mesmo modo, não há vícios de regimentalidade.

Por fim, sob o aspecto de técnica legislativa, observamos que o projeto está em perfeita consonância com o disposto na Lei Complementar nº 95, de 26 de fevereiro de 1998, nada havendo a obstar nesse sentido.

Já em relação ao mérito, avaliamos que a iniciativa possui a louvável intenção de aprimorar a legislação vigente para ampliar a participação, proteção e defesa dos usuários dos serviços públicos.

De fato, como mencionado na justificação do projeto, são evidentes as restrições que existem para o atendimento telefônico gratuito dos usuários dos serviços públicos quando originado em aparelhos celulares. Essas situações são encontradas em órgãos das diversas esferas administrativas e geram grandes dificuldades para os usuários dos serviços públicos em função da realidade enfrentada por eles.

Assim, é importante lembrar que os serviços de telecomunicações tiveram papel de destaque nas ações de enfrentamento à pandemia de covid-19 e produziram grandes ganhos de eficiência com a adoção de atendimentos à distância, inclusive no setor público. Portanto, consideramos incabível a colocação de limitação imotivada a seu uso.

Também observamos que o serviço de telefonia fixa passa por uma fase de declínio, decorrente de sua obsolescência e consequente substituição por outras tecnologias mais funcionais, como a telefonia celular e o acesso à internet. Tal situação é confirmada pelo término dos contratos de concessão do serviço de

Assinado eletronicamente, por Sen. Daniella Ribeiro

Para verificar as assinaturas, acesse https://legis.senado.gov.br/autenticadoc-legis/5405778527

SF/26994.48243-36

telefonia fixa em dezembro de 2025. Além disso, os dados do setor comprovam essa tendência.

De acordo com as estatísticas da Agência Nacional de Telecomunicações (ANATEL), o número de linhas telefônicas fixas, entre 2016 e 2025, caiu de 41,8 milhões para apenas 20,0 milhões. No mesmo sentido, o total de telefones de uso público (orelhões) instalados no País se reduziu de 839 mil para pouco mais de 38 mil durante esse mesmo período. Vale salientar ainda que está em andamento um processo de retirada total dos orelhões, com previsão de completa extinção do serviço até 2028.

Noutro sentido, a quantidade de acessos do serviço móvel aumentou de 244,1 milhões para mais de 270,2 milhões no decorrer dos dez últimos anos.

Verificamos ainda que diversas políticas implementadas pela agência reguladora tiveram como consequência uma significativa redução do preço dos serviços de telefonia celular nos últimos anos. Os preços máximos definidos pela Anatel para o minuto de ligação local entre celulares caíram nominalmente cerca de 12% entre 2016 e 2025, ante uma inflação de quase 50% no mesmo período. Tal situação resultou numa economia em valores reais equivalente a mais de 40% para seus usuários.

Quanto à adequação orçamentária e financeira, acreditamos que o projeto não cria despesa pública obrigatória relevante ou de execução imediata. Eventuais impactos pontuais tendem a ser absorvidos pelos contratos de telecomunicações e pela evolução tecnológica do setor. Trata-se, na realidade, de acompanhar o movimento de evolução tecnológica do setor, substituindo um serviço ultrapassado por outro mais atual. A depender da implementação realizada, será possível, inclusive, auferir ganhos de produtividade em relação a outras soluções mais custosas, como o atendimento pessoal.

Salientamos, ainda, que o governo federal vem realizando uma série de ações para aplicar as tecnologias de informação e comunicação em seu relacionamento com os cidadãos. Em primeiro lugar, citamos a Lei nº 14.063, de 23 de setembro de 2020, proveniente da Medida Provisória nº 983, de 16 de junho de 2020, que dispõe sobre o uso de assinaturas eletrônicas em interações com entes públicos. Também vale mencionar a Lei nº 14.129, de 29 de março de 2021, que dispõe sobre princípios, regras e instrumentos para o Governo Digital e para o aumento da eficiência pública.

Assinado eletronicamente, por Sen. Daniella Ribeiro

Para verificar as assinaturas, acesse https://legis.senado.gov.br/autenticadoc-legis/5405778527

SF/26994.48243-36

Em ambos os casos, a administração pública vem empregando tecnologias para facilitar seu contato com o cidadão e elevar o índice de eficiência de suas atividades. Nada mais natural, portanto, que esse movimento seja estendido igualmente à participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.

Assim, consideramos que todas as justificativas apresentadas no projeto são plausíveis, com potencial de melhorar efetivamente a prestação do serviço público e até mesmo aumentar a eficiência do gasto público, em consonância com as iniciativas discutidas e aprovadas no âmbito do governo federal.

Por fim, passamos à análise da Emenda nº 1-CCT. Tal emenda busca ajustar a redação do § 4º do art. 10 da Lei nº 13.460, de 2017, para exigir a redução a termo das manifestações que venham a ser recebidas por telefone e verbalmente em atendimento presencial. Na justificação da emenda, o autor esclarece que procura, por meio dessa iniciativa, eliminar qualquer dúvida interpretativa sobre a abrangência do dispositivo mencionado.

No texto original, a redução a termo estava vinculada diretamente à hipótese de que as manifestações fossem recebidas verbalmente, sem mencionar, expressamente, aquelas feitas por telefone, podendo, eventualmente, ser entendida de forma restritiva.

Desse modo, a redação original poderia gerar incertezas quanto à correta aplicação da regra, uma vez que as manifestações por telefone são, em regra, apresentadas oralmente. Todavia, poderiam não vir a ser reduzidas a termo, por um entendimento equivocado em relação ao alcance do comando para a redução a termo.

Portanto, o texto sugerido pelo Senador Alessandro Vieira inegavelmente aprimora o PL nº 2.032, de 2020, ao afastar as potenciais interpretações indesejadas a respeito da regra de redução a termo.

Em síntese, entendemos que a emenda proposta é meritória, pois contribui para o aperfeiçoamento do texto legal, evita interpretações ambíguas e reforça a segurança jurídica.

Assinado eletronicamente, por Sen. Daniella Ribeiro

Para verificar as assinaturas, acesse https://legis.senado.gov.br/autenticadoc-legis/5405778527

SF/26994.48243-36

III – VOTO

Ante o exposto, opinamos pela constitucionalidade, regimentalidade, juridicidade e boa técnica legislativa do Projeto de Lei nº 2.032, de 2020, e, no mérito, por sua **aprovação** juntamente com a Emenda nº 1-CCT.

Sala da Comissão,

, Presidente

, Relatora

Assinado eletronicamente, por Sen. Daniella Ribeiro

Para verificar as assinaturas, acesse https://legis.senado.gov.br/autenticadoc-legis/5405778527