

EMENDA N° - PLEN

(AO PL 317, de 2021)

Modificativa

Art. 1º Dê-se ao art. 14 do PL nº 317, de 2021 a seguinte redação:

“Art. 14. A prestação digital dos serviços públicos deverá ocorrer por meio de tecnologias de amplo acesso pela população, inclusive pela de baixa renda ou residente em áreas rurais e isoladas, sem prejuízo do direito do cidadão a atendimento presencial.

§ 1º O acesso à prestação digital dos serviços públicos será realizado, preferencialmente, por meio do autosserviço.

§ 2º A prestação digital de serviços públicos deverá ser precedida de ampla divulgação, incluindo informação direta ao usuário, sobre o funcionamento, suas funcionalidades e eventuais resultados esperados ou consequências de seu uso.

§ 3º As plataformas de Governo Digital devem assegurar a acessibilidade às pessoas com deficiência, e a plena compreensão por parte da população protegida pela Lei 14.741, de 1º de outubro de 2003.

Justificação

O autosserviço pode representar um ganho de praticidade e de celeridade na prestação digital dos serviços públicos. No entanto, sem a garantia de que o usuário tenha pleno conhecimento do seu funcionamento, o autosserviço pode virar uma caixa preta para o usuário ou, pior ainda, pode gerar consequências imprevisíveis para ele, como o compromisso de entrega de alguma documentação ou de prazo a ser cumprido, ou de responsabilidade assumida.

Adicionalmente, é preciso frisar o imperativo de acessibilidade ao usuário final, que deve contar com o serviço público digital como um incremento do seu usufruto de seus direitos e da sua comodidade, jamais implicando em impedimento ou embaraço de seus direitos. Por isso é preciso garantir que as plataformas sejam de acesso universal a todos e todas.

É no intuito de chamar a atenção para a necessidade de que o usuário do autosserviço tenha plena ciência do funcionamento do sistema adotado e do que implica o seu uso, bem como pleno usufruto de suas facilidades, é que propomos a presente emenda, para a qual solicito o apoio dos eminentes pares para a sua aprovação.

SF/21179.55740-46

Sala das Comissões, em 23 de fevereiro de 2021

Senador Jean Paul

SF/21179.55740-46