



SENADO FEDERAL

PROJETO DE LEI Nº 2032, DE 2020

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.

AUTORIA: Senador Irajá (PSD/TO)



[Página da matéria](#)

PROJETO DE LEI Nº , DE 2020

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.



O CONGRESSO NACIONAL decreta:

Art. 1º O art. 10, da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, passa a vigorar com as seguintes alterações:

“**Art. 10**

§ 4º A manifestação poderá ser feita por meio telefônico, ou meio eletrônico, ou correspondência convencional, ou verbalmente, hipótese em que deverá ser reduzida a termo.

§8º No caso de manifestação por meio telefônico, o atendimento deverá ser efetivado para ligações gratuitas a partir de telefone fixo ou móvel. ” (NR)

Art. 2º Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

JUSTIFICAÇÃO

A legislação atual, que rege a participação, proteção e defesa dos usuários dos serviços públicos, prevê a possibilidade de manifestação desses usuários, como forma de garantia de direitos.

Tratando-se de serviços públicos, nada mais coerente que as manifestações sejam possíveis de forma gratuita e ampla, por meio de diversas modalidades.

A maior parte dos órgãos e entidades da Administração Pública já garante esses requisitos de gratuidade e amplitude. Porém, ainda assim verificam-se algumas falhas.

Uma das deficiências consiste na restrição de atendimento telefônico gratuito a ligações originadas de telefones móveis, sob a justificativa de que efetivamente o serviço de atendimento não é gratuito para os órgãos e entidades e que as ligações dessa origem seriam mais caras.

Essa justificativa seria pertinente há alguns anos, quando as ligações telefônicas feitas de telefones móveis eram menos comuns e bem mais caras, concentrando-se a utilização na telefonia fixa.

Porém, na atualidade, a situação se inverteu. Segundo dados da Anatel, a telefonia móvel, com 226,70M acessos em janeiro de 2020, suplanta em muito a fixa, com 32,95M acessos no mesmo período, principalmente quando se considera o usuário comum, pessoa física.

Isso se deve principalmente aos fatos de o custo da ligação originada de telefone móvel ter reduzido substancialmente e de as empresas de telefonia fixa manterem cada vez menor interesse nesse tipo antigo de serviço.

Portanto, carece de coerência a existência de serviços de atendimento gratuito no serviço público que sejam reservados apenas a ligações originadas de telefones fixos.

Diante de tais argumentos, rogo aos meus pares pela aprovação do presente projeto.

Sala das Sessões,

Senador IRAJÁ



LEGISLAÇÃO CITADA

- Lei nº 13.460, de 26 de Junho de 2017 - LEI-13460-2017-06-26 - 13460/17
<https://www.lexml.gov.br/urn/urn:lex:br:federal:lei:2017;13460>

- artigo 10