PROJETO DE LEI Nº _____/2026

DISPÕE SOBRE DIRETRIZES PARA A PROMOÇÃO DO ATENDIMENTO DIGITAL ASSISTIDO NO ACESSO AOS SERVIÇOS PÚBLICOS MUNICIPAIS DE NATAL, SEM PREJUÍZO DO ATENDIMENTO PRESENCIAL, E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS.

O PREFEITO MUNICIPAL DE NATAL, faço saber que a Câmara Municipal aprovou e eu sanciono a seguinte lei:

Art. 1º Ficam instituídas diretrizes para a promoção do atendimento digital assistido no acesso aos serviços públicos municipais de Natal, com a finalidade de ampliar a inclusão, a acessibilidade e a efetividade no uso dos canais digitais da Administração Pública Municipal, sem prejuízo do atendimento presencial.

Parágrafo único. Para os fins desta Lei, considera-se atendimento digital assistido a orientação e o auxílio prestados ao cidadão para utilização de portais, aplicativos, plataformas, totens, formulários eletrônicos e demais canais digitais de serviços públicos municipais.

Art. 2º São objetivos desta Lei:

I – ampliar o acesso da população aos serviços públicos municipais disponibilizados em meio digital;

II – reduzir barreiras de uso decorrentes de baixa familiaridade com ferramentas tecnológicas;

III – promover maior autonomia do cidadão no acesso a serviços públicos digitais;

IV – estimular linguagem simples, orientação clara e navegação acessível;

V – favorecer a inclusão de pessoas idosas, pessoas com deficiência e cidadãos em situação de vulnerabilidade social;

VI – incentivar o uso seguro e responsável das ferramentas digitais, com observância da proteção de dados pessoais.

Art. 3º Constituem diretrizes da política de que trata esta Lei:

I – preservação do atendimento presencial como canal legítimo de acesso aos serviços públicos;

II – oferta de orientação ao cidadão quanto ao uso de serviços públicos digitais já existentes;

III – estímulo à integração entre atendimento presencial, telefônico e digital;

IV – observância da acessibilidade, da linguagem simples e da inclusão digital;

V – priorização de soluções que aproveitem estruturas e recursos já existentes;

VI – respeito à autonomia do cidadão na escolha do canal de atendimento.

Art. 4º Para o cumprimento das diretrizes previstas nesta Lei, poderão ser adotadas, a critério da Administração Pública e sem caráter vinculante, gradualmente e conforme conveniência administrativa, disponibilidade orçamentária e viabilidade técnica:

I – orientação presencial para acesso e navegação em canais digitais oficiais;

II – apoio para utilização de serviços digitais, como preenchimento de formulários e acompanhamento de solicitações;

III – disponibilização de informações simplificadas e materiais de apoio;

IV – ações voltadas a públicos com maior dificuldade no uso de meios digitais;

V – capacitação interna de equipes para orientação básica ao cidadão;

VI – integração com ações já existentes de atendimento ao público.

Parágrafo único. As medidas previstas neste artigo não implicam, por si sós, criação de órgão, cargo, função, unidade administrativa, nem obrigatoriedade de instalação de equipamentos ou novas estruturas.

Art. 5º A execução das diretrizes desta Lei observará:

I – a legislação de proteção de dados pessoais;

II – os princípios da eficiência, acessibilidade, simplicidade e boa-fé;

III – a proteção da privacidade do usuário;

IV – a vedação ao constrangimento ou à substituição da vontade do cidadão.

Art. 6º O Poder Executivo poderá integrar as diretrizes desta Lei aos programas,

ações e estruturas já existentes de atendimento ao cidadão.

Art. 7º Esta Lei estabelece diretrizes gerais, não implicando ingerência na organização administrativa, nem criação de obrigações operacionais ao Poder Executivo.

Art. 8º As eventuais ações decorrentes desta Lei serão executadas sem aumento de despesa obrigatória, correndo por conta das dotações orçamentárias próprias, suplementadas se necessário.

Art. 9º Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

Natal/RN, 06 de abril de 2026.

Vereador Daniell Rendall

JUSTIFICATIVA

O presente Projeto de Lei tem por objetivo instituir diretrizes para a promoção do atendimento digital assistido no Município de Natal, visando garantir que a expansão dos serviços públicos digitais ocorra de forma inclusiva, acessível e eficiente.

A proposta está alinhada à Lei Federal nº 14.129/2021 (Governo Digital) e à Lei nº 13.460/2017 (Direitos do Usuário dos Serviços Públicos), reforçando o direito ao acesso universal e adequado aos serviços públicos.

Assim, a proposição busca garantir que a inovação tecnológica seja acompanhada de inclusão social, promovendo cidadania, dignidade da pessoa humana e efetividade no acesso aos serviços públicos municipais.

Natal/RN, 06 de abril de 2026

Vereador Daniell Rendall