

PROJETO DE LEI Nº , DE 2023

(Do Sr. HELIO LOPES)

Garante aos idosos e analfabetos que pelo menos 10% (dez por cento) do total de atendimentos à distância seja realizado no formato presencial, em estabelecimentos públicos e privados.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Ao menos 10% do total de atendimentos à distância ao público em estabelecimentos públicos e privados deverá ser realizado presencialmente e direcionados a idosos e analfabetos, sem prejuízo de quaisquer outros direitos que lhes sejam assegurados, da seguinte forma:

I – o atendimento será realizado em horários previamente designados, de modo a evitar a formação de filas ou tempo de espera excessivo;

II – os estabelecimentos públicos ou privados referidos no caput deverão afixar em local visível informação com o horário de atendimento dos idosos e analfabetos, indicando o cumprimento do percentual mínimo previsto nesta lei; e

III – no atendimento aos idosos e analfabetos, fica vedado o uso de sistemas automatizados de atendimento que impeçam ou dificultem a sua compreensão e utilização, tais como filas eletrônicas ou mediante o uso de senhas com uso de aplicativos.

§ 1º O disposto no caput se aplica a instituições financeiras, órgãos públicos e empresas prestadoras de serviços públicos ou concessionárias, autorizadas e permissionárias de serviços públicos que disponibilizem atendimento ao público em geral.



§ 2º O disposto no inciso I deste artigo não desobriga o atendimento dos idosos e analfabetos, no formato à distância, nos termos da lei.

Art. 2º O descumprimento do disposto nesta lei sujeita os responsáveis pelos estabelecimentos públicos ou privados a multa de, no mínimo, R\$ 1.000,00 (mil reais) e, no máximo, R\$ 20.000,00 (vinte mil reais), por infração, levando-se em conta a reincidência e a gravidade das condutas.

Art. 3º Esta lei entra em vigor decorridos 90 (noventa) dias da data de sua publicação.

JUSTIFICAÇÃO

O presente projeto de lei pretende prover aos idosos e **analfabetos**, em estabelecimentos públicos e privados, o direito de ter atendimento presencial adequado, uma vez que falta a muitos idosos e pessoas analfabetas conhecimentos adequados e acesso às tecnologias que proporcionam atendimento remoto ou virtual.

Os idosos já constituem cerca de 15% da população brasileira e, até 2060, alcançarão o percentual superior a 25%¹. Esse enorme contingente populacional é o que menos faz uso das novas tecnologias e tem acesso à internet². E mesmo que tenha acesso à internet, o idoso geralmente apresenta maiores dificuldades em lidar e se relacionar com o mundo digital e com o manuseio de equipamentos e aplicativos que dão acesso às ferramentas virtuais.

Diante disso, com o objetivo de concretizar o disposto no art. 2º do Estatuto do Idoso, que determina que a pessoa idosa goza de todos os direitos fundamentais inerentes à pessoa humana – incluindo “todas as oportunidades e facilidades, para preservação de sua saúde física e mental e

1 Ver em: <https://agenciabrasil.ebc.com.br/geral/noticia/2022-07/contingente-de-idosos-residentes-no-brasil-aumenta-398-em-9-anos>. Acesso em 09/03/2023.

2 Ver em: <https://telesintese.com.br/pela-primeira-vez-ibge-registra-uso-da-internet-por-maioria-dos-idosos/>. Acesso em 09/03/2023.



seu aperfeiçoamento moral, intelectual, espiritual e social, em condições de liberdade e dignidade” –, é que apresentamos esta proposta legislativa.

Também quanto aos analfabetos, os números são muito elevados. Mais de 10 milhões de brasileiros, com mais de 15 anos de idade são analfabetos³, estatística que será realmente impactada negativamente pela pandemia, que fechou escolas e deixou enormes contingentes de crianças sem aulas durante um longo período.

Nesse sentido, estabelecemos que, ao menos, 10% do número total de atendimento remoto ao público em estabelecimentos públicos e privados deve ser realizado presencialmente aos idosos e aos analfabetos, o que, a nosso ver, não trará ônus excessivos para os referidos estabelecimentos. Determinamos, outrossim, que o atendimento seja realizado em horários previamente designados pela empresa, a fim de que não se formem filas ou haja tempo excessivo de espera para os idosos. Isso permitirá que os idosos se planejem de maneira mais adequada, não impedindo que eles possam ser atendidos em qualquer outro horário.

Ademais, caberá aos estabelecimentos públicos a fixação, em local visível, de informação indicando o horário de atendimento e o atendimento ao percentual mínimo de 10% para o atendimento presencial. Vedamos também o uso de sistemas automatizados de atendimento, já que podem impedir ou dificultar o atendimento de idoso e ao analfabeto, com mecanismos como filas eletrônicas ou que emitam senhas mediante o uso de aplicativos.

Além disso, estabelecemos que as obrigações de atendimento ficarão restritas apenas a instituições financeiras, órgãos públicos e empresas prestadoras de serviços públicos ou concessionárias, autorizadas e permissionárias de serviços públicos que disponibilizem atendimento ao público em geral. Isso para evitar que recaiam sobre micro e pequenas empresas, como padarias, farmácias, lanchonetes e restaurantes, por exemplo, as presentes obrigações.

Por fim, com o objetivo de desestimular o descumprimento das obrigações impostas, propusemos multa entre R\$ 1.000,00 e, no máximo, R\$

3 Ver em: <https://noticias.portaldaindustria.com.br/noticias/educacao/brasil-tem-mais-de-10-milhoes-de-analfabetos-jovens-e-adultos> . Acesso em 14/03/2022.



20.000,00, por infração, levando-se em conta a reincidência e a gravidade da conduta.

Diante do exposto, solicito aos nobres Parlamentares desta Casa o apoio para a APROVAÇÃO deste projeto de lei.

Sala das Sessões, em de de 2023.

Deputado HELIO LOPES

2023-1201

