COMISSÃO DE DEFESA DOS DIREITOS DA PESSOA IDOSA PROJETO DE LEI Nº 1.889, DE 2023

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.

Autor: Deputado HELIO LOPES

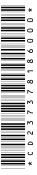
Relator: Deputado SARGENTO

PORTUGAL

I - RELATÓRIO

O projeto de lei em epígrafe objetiva assegurar aos idosos e analfabetos, o direito de ter atendimento presencial adequado, no âmbito dos estabelecimentos públicos e privados, uma vez que falta a muitos idosos e pessoas analfabetas conhecimentos adequados e acesso às novas tecnologias que proporcionam atendimento remoto (à distância) ou virtual.

O PL, sob análise, ainda determina que 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. Veda-se 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.





A proposição foi distribuída inicialmente a esta Comissão de Defesa dos Direitos da Pessoa Idosa, devendo tramitar em seguida na Comissão de Defesa do Consumidor e na douta Comissão de Constituição e Justiça e de Cidadania, com apreciação conclusiva pelas citadas comissões e observando tramitação em regime ordinário.

Nesta Comissão de Defesa dos Direitos da Pessoa Idosa, não foram apresentadas emendas no prazo regimental de cinco sessões, decorrido a partir de 2 de junho do corrente ano.

Cabe, regimentalmente, a esta Comissão manifestar-se sobre o projeto de lei em epígrafe sob a ótica do que prescreve o inciso XXV do artigo 32 do Regimento Interno da Câmara dos Deputados.

II - VOTO DO RELATOR

Inicialmente cabe ressaltar que o presente projeto de lei é de grande importância, relevância e extremamente necessário.

Há uma expressiva parcela da população idosa brasileira, ao lado do contingente de pessoas analfabetas ainda existentes – mais de 10 milhões de brasileiros com mais de 15 anos de idade são analfabetos no nosso País –, não possui, infelizmente, o necessário discernimento, além de não ter a destreza e os conhecimentos adequados para ter o fácil acesso às novas tecnologias, que lhes permitiriam ter o apoio e as facilidades do atendimento remoto ou virtual que é disponibilizado por meio de páginas eletrônicas ou aplicativos instalados nos *smartphones*.

A proposta, sob apreciação, pretende determinar que:



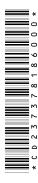


- 10% número (i) Pelo menos, do total de público atendimento remoto ao em estabelecimentos públicos e privados deve ser realizado presencialmente aos idosos e aos analfabetos;
- (ii) O atendimento seja realizado em horários previamente designados pela empresa, a fim de que não se formem filas ou haja tempo excessivo de espera para as pessoas idosas;
- (iii) Os estabelecimentos públicos ou privados deverão afixar em local visível informação com o horário de atendimento dos idosos e analfabetos, indicando o cumprimento do percentual mínimo previsto;
- (iv) 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.

Certamente, pela relevância e pelos benefícios às pessoas idosas que a proposição contém, manifesto, desde já, de forma favorável ao PL sob análise. No entanto, considero que a redação adotada para o *caput* de seu art. 1º traz um comando confuso que prejudica sua melhor interpretação e, futuramente, poderá inibir ou inviabilizar sua correta aplicação como norma.

Desse modo, apresento duas emendas destinadas a corrigir a redação do referido dispositivo, bem como da ementa do PL, ajustando-a ao objetivo preciso que se pretende assegurar.





Assim, me parece mais adequado, portanto, determinar, ao art. 1º do PL, que:

"O atendimento prestado ao público constituído por pessoas idosas e analfabetos, no âmbito de estabelecimentos públicos e privados, deverá ser realizado, observando, no mínimo, 90% (noventa por cento) da quantidade que for prestada, sob a forma presencial, respeitados ainda os seguintes termos: (...)"

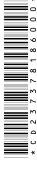
Com isso, compreendo que a proposição estará adequada ao real propósito de assegurar, no mínimo, 90% de atendimento presencial às pessoas idosas e aos analfabetos, evitando que fiquem sujeitas, na maioria das situações, ao atendimento à distância, normalmente prestado por via eletrônica e por meio dos aplicativos em dispositivos móveis.

Face ao exposto, voto pela APROVAÇÃO do PL nº 1.889/2023, com as duas emendas anexas.

Sala da Comissão, em 29 de junho de 2023.

Deputado SARGENTO PORTUGAL

Relator





COMISSÃO DE DEFESA DOS DIREITOS DA PESSOA IDOSA

PROJETO DE LEI Nº 1.889, DE 2023

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.

EMENDA DO RELATOR Nº 1

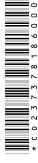
O art. 1º, caput, do projeto em epígrafe passa a vigorar com a seguinte expressão:

"Art. 1º O atendimento prestado ao público constituído por pessoas idosas e analfabetos, no âmbito de estabelecimentos públicos e privados, deverá ser realizado, observando, no mínimo, 90% (noventa por cento) da quantidade que for prestada, sob a forma presencial, respeitados ainda os seguintes termos:

.....

Sala da Comissão, em de de 2023.

Deputado **SARGENTO PORTUGAL**Relator





COMISSÃO DE DEFESA DOS DIREITOS DA PESSOA IDOSA

PROJETO DE LEI Nº 1.889, DE 2023

Assegura às pessoas idosas e aos analfabetos que, no mínimo, 90% (noventa por cento) do total de atendimentos a que têm direito, no âmbito de estabelecimentos públicos e privados, seja prestado de forma presencial, e dá outras providências.

EMENDA DO RELATOR Nº 2

A ementa do projeto de lei em epígrafe passa a vigorar com a seguinte redação:

"Assegura às pessoas idosas e aos analfabetos que, no mínimo, 90% (noventa por cento) do total de atendimentos a que têm direito, no âmbito de estabelecimentos públicos e privados, seja prestado de forma presencial, e dá outras providências."

Sala da Comissão, em de de 2023.

Deputado **SARGENTO PORTUGAL**Relator



