

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 dita 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:



- (i) Pelo menos, 10% do número total de atendimento remoto ao público em estabelecimentos públicos e privados deverá 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 poderia ser aperfeiçoada, levando em consideração a sensibilidade e amplitude do tema.

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, poderá ser realizado sob a forma presencial, observando, no mínimo, 90% (noventa por cento) da quantidade de atendimentos que for prestada a este público, cabendo a escolha ao destinatário do serviço, 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, cabendo à escolha ao destinatário do serviço, 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 de 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, poderá ser realizado sob a forma presencial, observando, no mínimo, 90% (noventa por cento) da quantidade de atendimentos que for prestada a este público, cabendo a escolha ao destinatário do serviço, 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 a possibilidade de que, no mínimo, 90% (noventa por cento) do total de atendimentos a que têm direito, no âmbito de estabelecimentos públicos e privados, sejam prestados de forma presencial, e dá outras providências."

Sala da Comissão, em de de 2023.

Deputado **SARGENTO PORTUGAL**
Relator

