Apresentação: 19/06/2024 13:47:59.613 - MESA
INC n.634/2024

CÂMARA DOS DEPUTADOS

REQUERIMENTO N° , DE 2024
(Do Sr. AUREO RIBEIRO)

Requer o envio de **Indicação** ao sr. Juscelino Filho, Ministro das Comunicações, em que propõe à Anatel (Agência Nacional de Telecomunicações) modificar regulamentação para dispor sobre a prioridade ao idoso em Serviço de Atendimento ao Consumidor - SAC por telefone, no âmbito dos fornecedores de serviços regulados pelo Poder Público federal.

Senhor Presidente,

Solicito a Vossa Excelência, com base no art. 113, inciso I e § 1º do Regimento Interno da Câmara dos Deputados (RICD), o encaminhamento da Indicação em anexo ao sr. Juscelino Filho, Ministro das Comunicações, em que propõe à Anatel (Agência Nacional de Telecomunicações) modificar regulamentação para dispor sobre a prioridade ao idoso em Serviço de Atendimento ao Consumidor - SAC por telefone, no âmbito dos fornecedores de serviços regulados pelo Poder Público federal.

Sala das Sessões, em de de 2024.

Deputado Federal AUREO RIBEIRO
Solidariedade/RJ

CD240127295400

Para verificar a assinatura, acesse https://infoleg-autenticidade-assinatura.camara.leg.br/CD240127295400
Assinado eletronicamente pelo(a) Dep. Aureo Ribeiro

Apresentação: 19/06/2024 13:47:59.613 - MESA
INC n.634/2024

CÂMARA DOS DEPUTADOS

INDICAÇÃO N° , DE 2024
(Do Sr. AUREO RIBEIRO)

Sugere, ao sr. Juscelino Filho, Ministro das Comunicações, indicação em que propõe à Anatel (Agência Nacional de Telecomunicações) modificar regulamentação para dispor sobre a prioridade ao idoso em Serviço de Atendimento ao Consumidor - SAC por telefone, no âmbito dos fornecedores de serviços regulados pelo Poder Público federal.

Nos termos do art. 113 do Regimento Interno da Câmara dos Deputados, sugere-se, ao sr. Juscelino Filho, Ministro das Comunicações, indicação em que propõe à Anatel (Agência Nacional de Telecomunicações) modificar regulamentação para dispor sobre a prioridade ao idoso em Serviço de Atendimento ao Consumidor - SAC por telefone, no âmbito dos fornecedores de serviços regulados pelo Poder Público federal.

JUSTIFICAÇÃO

A presente indicação tem a finalidade de propor à Anatel (Agência Nacional de Telecomunicações) modificar regulamentação para dispor sobre a prioridade ao idoso em Serviço de Atendimento ao Consumidor - SAC por telefone, no âmbito dos fornecedores de serviços regulados pelo Poder Público federal.

A população idosa no Brasil está em constante crescimento, e com ela, a necessidade de serviços adaptados às suas particularidades. Um dos setores que

CD240127295400
Para verificar a assinatura, acesse https://infoleg-autenticidade-assinatura.camara.leg.br/CD240127295400
Assinado eletronicamente pelo(a) Dep. Aureo Ribeiro

Apresentação: 19/06/2024 13:47:59.613 - MESA
INC n.634/2024

mais carece de atenção nesse sentido é o de call centers, em que a experiência de muitos idosos é marcada por frustração e dificuldades.

A implementação de um atendimento exclusivo e ágil para esse grupo não envolve apenas melhorar o serviço, mas inclusão, respeito e reconhecimento da importância do idoso na sociedade.

Muitos idosos não estão familiarizados com as tecnologias utilizadas em call centers, como menus interativos e sistemas de reconhecimento de voz, o que pode levar a erros e prolongar o tempo de atendimento. A perda auditiva e visual, comum na terceira idade, dificulta a compreensão das informações fornecidas pelos atendentes e a navegação pelos sistemas automatizados. O envelhecimento pode trazer consigo o declínio cognitivo, afetando a memória, a atenção e a capacidade de processamento de informações, o que torna o atendimento tradicional ainda mais desafiador. Idosos podem ter necessidades específicas relacionadas à saúde, previdência e outros serviços, que exigem um atendimento mais atencioso e personalizado.

Um canal exclusivo para idosos, com número de telefone e horários de atendimento específicos, facilitaria o acesso ao serviço e reduziria o tempo de espera. Profissionais treinados para lidar com as necessidades e limitações dos idosos, com paciência, empatia e linguagem clara e acessível, proporcionariam um atendimento mais humanizado e eficiente. Além disso, o uso de tecnologias como ampliadores de tela, softwares de leitura de texto e fones de ouvido com ajuste de volume atenderia às necessidades de idosos com deficiência visual e auditiva.

A garantia de um atendimento prioritário para idosos, com tempo de espera reduzido e resolução ágil das demandas, demonstraria respeito e valorização desse público. A experiência positiva no atendimento ao cliente geraria maior satisfação, fidelização e confiança nos serviços oferecidos.

Investir nesse tipo de atendimento não é apenas uma ação socialmente responsável, mas também uma estratégia economicamente inteligente. Idosos representam um mercado consumidor cada vez mais relevante, e oferecer um serviço de qualidade pode atrair e fidelizar esse público, gerando resultados

CD240127295400

Para verificar a assinatura, acesse https://infoleg-autenticidade-assinatura.camara.leg.br/CD240127295400
Assinado eletronicamente pelo(a) Dep. Aureo Ribeiro

Apresentação: 19/06/2024 13:47:59.613 - MESA
INC n.634/2024

positivos para as empresas. Um atendimento eficiente pode reduzir custos operacionais, como o tempo de atendimento e o número de chamadas repetidas.

A implementação de um atendimento exclusivo e ágil para idosos em call centers é uma medida necessária. É uma forma de garantir que esse grupo tenha seus direitos respeitados e suas necessidades atendidas de forma digna e eficiente. É um passo fundamental para a construção de uma sociedade mais inclusiva, justa e solidária.

Assim, apresenta-se a indicação, sugerindo o devido encaminhamento da proposta.

Sala das Sessões, em de de 2024.

Deputado Federal AUREO RIBEIRO
Solidariedade/RJ

CD240127295400

Para verificar a assinatura, acesse https://infoleg-autenticidade-assinatura.camara.leg.br/CD240127295400
Assinado eletronicamente pelo(a) Dep. Aureo Ribeiro