



Câmara dos Deputados

PROJETO DE LEI Nº de 2024 (DO SR. AUREO RIBEIRO)

Altera a Lei nº 10.741, de 1 de outubro de 2003, 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.

O CONGRESSO NACIONAL decreta:

Art. 1º Esta lei altera a Lei nº 10.741, de 1 de outubro de 2003, 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.

Art. 2º O inciso I do § 1º do art. 3º da Lei nº 10.741, de 1 de outubro de 2003, passa a vigorar com a seguinte alteração:

“Art. 3º
.....

§ 1º A garantia de prioridade compreende:

I – atendimento preferencial imediato e individualizado junto aos órgãos públicos e privados prestadores de serviços à população, inclusive em Serviço de Atendimento ao Consumidor - SAC por telefone, no âmbito dos fornecedores de serviços regulados pelo Poder Público federal;

.....” (NR)

Art. 3º Esta lei entra em vigor na data de sua publicação.





Câmara dos Deputados

JUSTIFICAÇÃO

O projeto de lei tem por objetivo estabelecer que Serviço de Atendimento ao Consumidor - SAC por telefone, no âmbito dos fornecedores de serviços regulados pelo Poder Público federal, tenham atendimento preferencial para idosos.

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





Câmara dos Deputados

fonos 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 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, solicito aos pares o apoio para a aprovação do presente projeto de lei.

Sala das Sessões, em de de 2024

Deputado Federal AUREO RIBEIRO
Solidariedade/RJ

