



CÂMARA DOS DEPUTADOS
Gabinete do Deputado Federal Duda Ramos – PODE/RR

PROJETO DE LEI Nº _____, DE 2026

(Do Sr. DUDA RAMOS)

Institui a Política Nacional de Garantia do Atendimento Humano à Pessoa Idosa em Serviços Essenciais e Digitais, estabelece o direito de opção por atendimento humano para pessoas idosas e dá outras providências.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Esta Lei institui a Política Nacional de Garantia do Atendimento Humano à Pessoa Idosa, destinada a assegurar o acesso efetivo, digno e não discriminatório aos serviços públicos e privados de interesse coletivo por meio de atendimento humano quando solicitado pela pessoa idosa.

Art. 2º São objetivos desta Lei:

- I – garantir a inclusão da pessoa idosa na sociedade digital;
- II – assegurar o acesso aos serviços essenciais independentemente do grau de familiaridade tecnológica do usuário;
- III – prevenir situações de exclusão digital, constrangimento, dependência involuntária e isolamento social;
- IV – promover a acessibilidade e a humanização dos serviços prestados à população idosa;
- V – assegurar a autonomia e a dignidade da pessoa idosa;
- VI – complementar os mecanismos digitais de atendimento, sem prejuízo da inovação tecnológica.

Art. 3º Para os fins desta Lei, considera-se:



I – pessoa idosa: aquela com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos;

II – atendimento humano: atendimento realizado por pessoa física capacitada para prestar informações, receber solicitações, solucionar demandas ou encaminhar procedimentos necessários ao usuário;

III – atendimento automatizado: atendimento realizado exclusivamente por sistemas eletrônicos, inteligência artificial, chatbots, assistentes virtuais, menus automatizados ou tecnologias equivalentes;

IV – serviço essencial: serviço cuja utilização seja necessária ao exercício de direitos fundamentais, ao acesso à saúde, à previdência, à assistência social, aos serviços financeiros, ao transporte, às telecomunicações ou ao fornecimento de serviços públicos essenciais.

Art. 4º É assegurado à pessoa idosa o direito de optar pelo atendimento humano nos serviços abrangidos por esta Lei.

§1º O atendimento humano poderá ocorrer presencialmente, por telefone, videoconferência ou outros meios que garantam comunicação direta com atendente capacitado.

§2º A disponibilização de canais digitais não afasta o dever de oferta de alternativa de atendimento humano à pessoa idosa.

Art. 5º Nenhuma pessoa idosa poderá ser obrigada a utilizar exclusivamente aplicativos, plataformas digitais, sistemas automatizados, reconhecimento facial, biometria digital, assistentes virtuais ou ferramentas tecnológicas para acessar serviços essenciais.

Art. 6º Constitui prática abusiva:

I – impedir o acesso da pessoa idosa a serviço essencial pela inexistência de atendimento humano;

II – dificultar injustificadamente o contato com atendente humano;



III – criar barreiras excessivas para transferência de atendimento automatizado para atendimento humano;

IV – condicionar a solução de demandas exclusivamente à utilização de ferramentas digitais;

V – negar informações ou orientações por ausência de utilização de aplicativo ou plataforma digital.

Art. 7º Esta Lei aplica-se aos seguintes serviços:

I – instituições financeiras;

II – operadoras de planos de saúde;

III – prestadores de serviços de telecomunicações;

IV – concessionárias e permissionárias de energia elétrica;

V – concessionárias e permissionárias de abastecimento de água e saneamento;

VI – serviços de transporte coletivo de passageiros;

VII – órgãos e entidades da administração pública direta e indireta;

VIII – serviços previdenciários e assistenciais;

IX – demais serviços definidos em regulamento.

Art. 8º Os prestadores de serviços deverão adotar medidas para assegurar comunicação acessível e adequada à população idosa.

Art. 9º Sempre que houver atendimento automatizado, deverá ser disponibilizada opção clara, visível e de fácil acesso para encaminhamento ao atendimento humano.

Parágrafo único. A regulamentação poderá estabelecer parâmetros máximos de tempo de espera para acesso ao atendimento humano.



Art. 10. Os sistemas de atendimento deverão observar princípios de simplicidade, clareza, acessibilidade e respeito à condição da pessoa idosa.

Art. 11. A implementação desta Lei observará o estímulo à inclusão digital da pessoa idosa, sem que tal inclusão implique supressão do direito ao atendimento humano.

Art. 12. A União poderá promover campanhas educativas destinadas a:

- I – ampliar a alfabetização digital da população idosa;
- II – orientar sobre direitos no ambiente digital;
- III – prevenir fraudes eletrônicas;
- IV – promover o uso seguro das tecnologias.

Art. 13. Compete aos órgãos de defesa do consumidor, às agências reguladoras competentes e aos demais órgãos fiscalizadores acompanhar o cumprimento desta Lei.

Art. 14. Os prestadores de serviços deverão disponibilizar canal específico para registro de reclamações relacionadas ao descumprimento do direito ao atendimento humano.

Art. 15. O descumprimento das disposições desta Lei sujeita os infratores às sanções previstas na legislação aplicável, sem prejuízo das responsabilidades civis, administrativas e penais cabíveis.

Art. 16. Constituem circunstâncias agravantes:

- I – reincidência;
- II – prejuízo ao acesso da pessoa idosa a serviços de saúde;
- III – prejuízo ao acesso da pessoa idosa a benefícios previdenciários ou assistenciais;



IV – interrupção de serviços essenciais decorrente da negativa de atendimento humano.

Art. 17. A implementação desta Lei observará os princípios da razoabilidade, proporcionalidade e viabilidade operacional, podendo a regulamentação estabelecer cronograma gradual de adequação para os setores abrangidos.

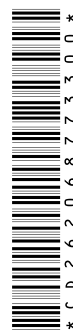
Art. 18. Esta Lei entra em vigor após decorridos 180 (cento e oitenta) dias de sua publicação oficial.

JUSTIFICAÇÃO

O Brasil envelhece rapidamente. Segundo projeções do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística – IBGE, a população idosa crescerá de forma acelerada nas próximas décadas, tornando cada vez mais urgente a adaptação das políticas públicas, dos serviços privados e das estruturas de atendimento às necessidades de uma sociedade mais longa.

Paradoxalmente, enquanto a tecnologia avança em ritmo acelerado e transforma a forma como cidadãos acessam serviços, realizam pagamentos, marcam consultas, solicitam benefícios ou resolvem problemas cotidianos, milhões de pessoas idosas enfrentam dificuldades crescentes para exercer direitos básicos em razão da substituição progressiva do atendimento humano por sistemas automatizados.

Nos últimos anos, tornou-se comum a exigência de utilização de aplicativos, reconhecimento facial, autenticações digitais, assistentes virtuais, chatbots e menus automatizados para acesso a serviços essenciais. Embora tais ferramentas representem avanços importantes para grande parte da população, elas também podem constituir barreiras significativas para pessoas idosas que possuem limitações tecnológicas, dificuldades cognitivas,



baixa familiaridade digital ou simplesmente preferem a interação humana para resolução de suas demandas.

A realidade vivenciada por milhares de brasileiros demonstra que tarefas simples, como agendar uma consulta médica, acessar serviços bancários, solicitar benefícios, resolver problemas de faturamento ou obter informações sobre contratos, frequentemente se transformam em experiências frustrantes e excludentes para a população idosa.

A presente proposição surge a partir de uma relevante provocação apresentada pela cidadã Claudia de Souza Franco à Comissão de Defesa dos Direitos da Pessoa Idosa da Câmara dos Deputados. Por meio de trabalho desenvolvido nas redes sociais e do contato direto com centenas de idosos e familiares, foram relatadas situações recorrentes de exclusão digital, constrangimento, dependência involuntária e dificuldades de acesso a serviços essenciais em razão da ausência de alternativas de atendimento humano.

Os relatos recebidos revelam um fenômeno social que merece atenção do Parlamento. Muitos idosos afirmam sentir-se invisíveis, desamparados e impedidos de exercer plenamente sua cidadania diante de sistemas cada vez mais automatizados e menos acessíveis. Em inúmeros casos, a única alternativa passa a ser depender de filhos, netos ou terceiros para realizar atividades que deveriam poder executar com autonomia.

Trata-se de situação particularmente preocupante porque a própria literatura científica demonstra que a manutenção da autonomia, da participação social e das relações humanas constitui fator fundamental para a promoção da saúde mental, da qualidade de vida e do envelhecimento saudável.

O presente Projeto de Lei não pretende impedir a inovação tecnológica nem criar obstáculos à transformação digital. Ao contrário, reconhece a importância da tecnologia para a modernização dos serviços públicos e privados. O que se busca é assegurar que o avanço tecnológico não resulte na exclusão daqueles que mais necessitam de proteção.



O cerne da proposta consiste em garantir à pessoa idosa o direito de optar pelo atendimento humano quando estiver diante de serviços essenciais. Trata-se de assegurar que a digitalização seja instrumento de inclusão e não fator de segregação social.

Importa destacar que esta iniciativa integra um conjunto de propostas legislativas voltadas à proteção da pessoa idosa diante dos desafios contemporâneos do ambiente digital. Cada proposição aborda aspectos específicos relacionados à inclusão digital, acessibilidade, proteção contra discriminação tecnológica e garantia de direitos fundamentais.

Nesse contexto, recomenda-se a preservação da autonomia temática desta matéria durante sua tramitação legislativa. O eventual apensamento a projetos amplos sobre governo digital, inteligência artificial, telecomunicações ou transformação tecnológica pode comprometer o aprofundamento do debate sobre os impactos específicos da digitalização na vida das pessoas idosas.

Os riscos do apensamento são evidentes: perda do foco na população idosa, diluição da finalidade protetiva da proposta, descaracterização dos mecanismos de garantia do atendimento humano e atraso na apreciação parlamentar em razão da complexidade de temas tecnológicos mais abrangentes.

A aprovação desta proposta representará importante avanço civilizatório ao reconhecer que a inovação tecnológica deve caminhar lado a lado com a inclusão social, a dignidade humana e o respeito às diferenças geracionais.

Mais do que garantir atendimento, este Projeto de Lei busca assegurar autonomia, cidadania, respeito e dignidade a milhões de brasileiros que contribuíram para a construção do País e que não podem ser excluídos justamente em uma fase da vida em que mais necessitam de acolhimento e proteção.



Diante da relevância social, humana e institucional da matéria, contamos com o apoio das Senhoras Deputadas, dos Senhores Deputados, das Senhoras Senadoras e dos Senhores Senadores para a aprovação da presente proposição.

Sala das Sessões, em 2026.

Deputado DUDA RAMOS

