



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 Proteção contra a Exclusão Digital da Pessoa Idosa, estabelece garantias de acesso alternativo a serviços essenciais e dá outras providências.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Esta Lei institui a Política Nacional de Proteção contra a Exclusão Digital da Pessoa Idosa, destinada a assegurar que a transformação digital dos serviços públicos e privados ocorra de forma inclusiva, acessível e compatível com as necessidades da população idosa.

Art. 2º São objetivos desta Lei:

- I – prevenir a exclusão digital da pessoa idosa;
- II – assegurar o acesso a serviços essenciais independentemente do nível de alfabetização digital;
- III – garantir alternativas de atendimento não exclusivamente digitais;
- IV – promover autonomia, dignidade e inclusão social da população idosa;
- V – reduzir barreiras tecnológicas que dificultem o exercício de direitos;
- VI – combater situações de dependência involuntária de terceiros para acesso a serviços essenciais;
- VII – promover envelhecimento ativo e inclusão tecnológica.



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

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

II – exclusão digital: situação que dificulte ou impeça o acesso da pessoa idosa a serviços, direitos ou informações em razão da dependência exclusiva de meios digitais;

III – serviço essencial: serviço necessário ao exercício de direitos fundamentais ou ao acesso à saúde, previdência, assistência social, serviços financeiros, transporte, educação, telecomunicações ou demais atividades de interesse coletivo;

IV – canal alternativo de atendimento: meio não exclusivamente digital que permita ao usuário acessar serviços, informações ou procedimentos.

Art. 4º São direitos da pessoa idosa:

I – acessar serviços essenciais sem obrigatoriedade exclusiva de utilização de aplicativos ou plataformas digitais;

II – dispor de alternativas acessíveis para atendimento e resolução de demandas;

III – receber orientação adequada para utilização de ferramentas digitais;

IV – obter suporte para acesso a serviços digitais quando necessário;

V – não sofrer discriminação em razão de limitações tecnológicas ou digitais;

VI – exercer seus direitos sem depender obrigatoriamente de terceiros.



Art. 5º Nenhuma pessoa idosa poderá ter negado o acesso a serviço essencial exclusivamente em razão da impossibilidade ou dificuldade de utilização de ferramentas digitais.

Art. 6º Os prestadores de serviços essenciais deverão disponibilizar, além dos canais digitais, ao menos uma alternativa de acesso adequada à população idosa.

Art. 7º As alternativas poderão compreender:

- I – atendimento humano presencial;
- II – atendimento telefônico;
- III – atendimento por videoconferência assistida;
- IV – postos físicos de apoio;
- V – atendimento itinerante;
- VI – outros meios compatíveis com a natureza do serviço.

Art. 8º A adoção de tecnologias digitais não poderá resultar na eliminação completa das alternativas de atendimento destinadas à população idosa.

Art. 9º Esta Lei aplica-se especialmente aos seguintes setores:

- I – instituições financeiras;
- II – previdência social;
- III – assistência social;
- IV – serviços de saúde;
- V – planos de saúde;
- VI – telecomunicações;
- VII – energia elétrica;
- VIII – abastecimento de água e saneamento;
- IX – transporte público;



X – educação;

XI – órgãos e entidades da administração pública;

XII – demais serviços definidos em regulamento.

Art. 10 Os serviços abrangidos por esta Lei deverão assegurar mecanismos que permitam à pessoa idosa:

I – obter informações;

II – realizar solicitações;

III – protocolar requerimentos;

IV – apresentar reclamações;

V – acompanhar processos e demandas;

VI – acessar documentos e comprovantes.

Art. 11 Fica instituída a Política Nacional de Capacitação Digital da Pessoa Idosa.

Art. 12 São instrumentos da Política:

I – cursos gratuitos de inclusão digital;

II – programas de alfabetização tecnológica;

III – parcerias com universidades, institutos federais e entidades da sociedade civil;

IV – centros de apoio digital para idosos;

V – campanhas educativas sobre cidadania digital;

VI – ações de prevenção a golpes eletrônicos.

Art. 13 As ações de capacitação deverão contemplar:

I – uso de aplicativos;

II – serviços bancários digitais;

III – serviços públicos eletrônicos;



- IV – segurança da informação;
- V – proteção de dados pessoais;
- VI – prevenção de fraudes digitais.

Art. 14 A implementação desta Lei observará o princípio da equidade territorial e da redução das desigualdades regionais.

Art. 15 Terão prioridade nas ações de inclusão digital:

- I – municípios de baixo Índice de Desenvolvimento Humano;
- II – localidades rurais isoladas;
- III – comunidades indígenas;
- IV – comunidades quilombolas;
- V – comunidades ribeirinhas;
- VI – assentamentos da reforma agrária;
- VII – Amazônia Legal;
- VIII – Faixa de Fronteira;
- IX – Semiárido brasileiro;
- X – territórios com baixa conectividade digital.

Art. 16 As políticas decorrentes desta Lei deverão considerar:

- I – limitações de infraestrutura de telecomunicações;
- II – dificuldades logísticas de acesso;
- III – baixa cobertura de internet;
- IV – necessidades específicas dos territórios remotos;
- V – soluções de baixa conectividade e tecnologias apropriadas.

Art. 17 A União poderá instituir o Observatório Nacional da Inclusão Digital da Pessoa Idosa.

Art. 18 Compete ao Observatório:



- I – monitorar indicadores de exclusão digital;
- II – elaborar estudos e diagnósticos;
- III – identificar barreiras tecnológicas enfrentadas pela população idosa;
- IV – apoiar a formulação de políticas públicas;
- V – divulgar boas práticas nacionais e internacionais.

Art. 19 Compete aos órgãos de defesa do consumidor, aos órgãos de proteção dos direitos da pessoa idosa e às entidades reguladoras competentes fiscalizar o cumprimento desta Lei.

Art. 20 O descumprimento das disposições desta Lei sujeitará os infratores às sanções previstas na legislação aplicável.

Art. 21 A implementação desta Lei observará critérios de proporcionalidade, viabilidade técnica e razoabilidade.

Art. 22 O Poder Executivo regulamentará esta Lei no prazo de 180 (cento e oitenta) dias.

Art. 23 Esta Lei entra em vigor após decorridos 180 (cento e oitenta) dias de sua publicação.

JUSTIFICAÇÃO

O Brasil vive uma das mais profundas transformações demográficas de sua história. Segundo projeções do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), o número de pessoas idosas crescerá de forma acelerada nas próximas décadas, exigindo que o Estado e a sociedade adaptem seus serviços, políticas públicas e estruturas de atendimento a essa nova realidade.



Paralelamente, o País atravessa um intenso processo de digitalização. Serviços bancários, previdenciários, assistenciais, de saúde, educação, transporte e relacionamento com o poder público migraram rapidamente para plataformas digitais, aplicativos e sistemas automatizados.

Embora a transformação digital tenha produzido ganhos relevantes de eficiência, ela também trouxe novos desafios. Para milhões de pessoas idosas, o acesso a direitos fundamentais passou a depender da utilização de tecnologias que nem sempre são acessíveis, intuitivas ou compatíveis com suas necessidades.

A presente proposição surgiu a partir de manifestações encaminhadas pela cidadã Claudia de Souza Franco à Comissão de Defesa dos Direitos da Pessoa Idosa da Câmara dos Deputados. Por meio de amplo trabalho de conscientização realizado junto à sociedade civil, foram reunidos centenas de relatos de idosos que enfrentam dificuldades para acessar serviços essenciais em razão da crescente digitalização das relações sociais e econômicas.

Os relatos revelam situações de constrangimento, dependência involuntária de familiares, dificuldade de acesso a serviços públicos e privados, perda de autonomia e sensação de exclusão social. Muitos idosos afirmam sentir-se invisíveis diante de uma sociedade que, em nome da modernização, vem eliminando progressivamente alternativas acessíveis de atendimento.

A exclusão digital não é apenas uma questão tecnológica. Trata-se de um problema de cidadania, dignidade humana e acesso a direitos fundamentais. Quando uma pessoa idosa deixa de conseguir agendar uma consulta, acessar um benefício previdenciário, resolver uma questão bancária ou obter atendimento por não dominar determinada tecnologia, estamos diante de uma nova forma de exclusão social.

O presente Projeto de Lei não pretende impedir a inovação tecnológica nem criar obstáculos à digitalização. Seu objetivo é assegurar que



o avanço tecnológico ocorra de forma inclusiva e humanizada, garantindo que nenhum cidadão seja privado de direitos por limitações de natureza digital.

A proposta cria uma Política Nacional de Proteção contra a Exclusão Digital da Pessoa Idosa, estabelece garantias mínimas de acesso alternativo a serviços essenciais, promove inclusão digital e reconhece a necessidade de políticas específicas para enfrentar as desigualdades tecnológicas que afetam a população idosa.

Merece destaque a preocupação com a equidade territorial. As dificuldades enfrentadas por idosos residentes na Amazônia Legal, em comunidades indígenas, quilombolas, ribeirinhas, localidades rurais isoladas, áreas de fronteira e regiões de baixa conectividade são significativamente maiores. Por essa razão, o projeto incorpora mecanismos de priorização territorial e inclusão digital adaptados à realidade brasileira.

Importa registrar que esta iniciativa integra um conjunto de proposições voltadas à proteção da pessoa idosa na era digital. O cerne desta proposta consiste especificamente no enfrentamento da exclusão digital como fenômeno social e fator de vulnerabilidade, distinguindo-se de projetos voltados exclusivamente à acessibilidade tecnológica ou ao atendimento humano.

Nesse contexto, recomenda-se a preservação da autonomia temática da matéria durante sua tramitação legislativa. O eventual apensamento a proposições excessivamente amplas sobre governo digital, inteligência artificial, telecomunicações ou transformação tecnológica pode comprometer o aprofundamento técnico do debate, diluir o foco na população idosa e retardar a implementação das medidas aqui propostas.

Os riscos do apensamento incluem a descaracterização do objeto central da proposição, a perda de visibilidade do problema da exclusão digital da pessoa idosa e a absorção da matéria por debates regulatórios mais amplos que não enfrentam adequadamente as necessidades específicas desse público.



A aprovação desta proposta representará importante avanço na construção de uma sociedade mais inclusiva, justa e preparada para o envelhecimento populacional, garantindo que a tecnologia seja instrumento de emancipação e não fator de exclusão.

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

Sala das Sessões, em 2026.

Deputado DUDA RAMOS

