



SENADO FEDERAL

Gabinete do Senador Sérgio Petecão

PARECER Nº , DE 2026

Da COMISSÃO DE CIÊNCIA, TECNOLOGIA, INOVAÇÃO E INFORMÁTICA, sobre o Projeto de Lei nº 1.159, de 2026, do Senador Jader Barbalho, que *altera a Lei nº 10.741, de 1º de outubro de 2003 (Estatuto da Pessoa Idosa), para instituir diretrizes de acessibilidade cognitiva e garantir o direito ao suporte humano na transição digital de serviços essenciais.*

Relator: Senador **SÉRGIO PETECÃO****I – RELATÓRIO**

Vem ao exame da Comissão de Ciência, Tecnologia, Inovação e Informática (CCT) o Projeto de Lei (PL) nº 1.159, de 2026, de autoria do Senador Jader Barbalho, que *altera a Lei nº 10.741, de 1º de outubro de 2003 (Estatuto da Pessoa Idosa), para instituir diretrizes de acessibilidade cognitiva e garantir o direito ao suporte humano na transição digital de serviços essenciais.*

A proposição apresenta-se em três artigos.

O art. 1º descreve seu objeto, nos termos já explicitados na ementa. Por sua vez, o art. 2º insere três novos dispositivos no Estatuto da Pessoa Idosa, nos seguintes termos:

a) o art. 21-A atribui ao Poder Público o dever de fomentar programas de alfabetização digital avançada e de segurança cibernética





SENADO FEDERAL

Gabinete do Senador Sérgio Petecão

voltados à prevenção de fraudes praticadas por meio de inteligência artificial (IA) e engenharia social contra pessoas idosas;

b) o art. 25-A institui o dever de acessibilidade cognitiva em espaços de uso público e em edifícios privados de uso coletivo, definindo-a como o conjunto de medidas que tornam ambientes e informações fáceis de compreender e de utilizar. O parágrafo único exemplifica essas medidas, ao citar a sinalização intuitiva com pictogramas padronizados, a linguagem simples e clara e os mapas táteis com pontos de auxílio humano para orientação espacial;

c) o *caput* do art. 47-A assegura à pessoa idosa o direito ao atendimento presencial e ao suporte humano na fruição de serviços essenciais, vedando sua oferta exclusiva por meios digitais ou automatizados. O § 1º define como essenciais, para esse fim, os serviços bancários, de saúde, de previdência social e de fornecimento de água e energia elétrica. O § 2º impõe, ainda, às instituições prestadoras desses serviços o dever de manter profissional capacitado para auxiliar a pessoa idosa na operação de terminais de autoatendimento e de aplicativos digitais, garantido o sigilo de senhas e a autonomia de decisão.

O art. 3º fixa *vacatio legis* de 180 dias.

Na justificação, o autor sustenta que “a digitalização forçada dos serviços criou uma barreira invisível” e uma “ansiedade tecnológica” em parte da população idosa, e que o projeto desloca a noção de acessibilidade do plano meramente físico (rampas, elevadores) para o plano cognitivo e funcional. Considera ainda que “cidades e estabelecimentos complexos tornam-se ‘labirintos’” e que é necessário “garantir que o idoso compreenda o ambiente onde circula, promovendo sua autonomia.”

Argumenta que a imposição de *chatbots* como única via de acesso a serviços bancários e de saúde fere a dignidade da pessoa idosa, e que o novo art. 47-A não veda a tecnologia, mas assegura que o suporte humano seja a ponte para quem não tem letramento digital, inclusive como





SENADO FEDERAL

Gabinete do Senador Sérgio Petecão

proteção contra erros operacionais com potencial de causar prejuízo financeiro.

Apresentaram-se duas emendas à matéria.

O Senador Jorge Kajuru apresentou a Emenda nº 1-T, que altera o § 1º do novo art. 47-A do Estatuto da Pessoa Idosa para considerar essenciais, para fins do referido dispositivo e da Lei nº 7.783, de 28 de junho de 1989 (Lei de Greve), também os serviços inerentes à consecução dos serviços bancários, além dos já previstos (bancário, saúde, previdência, água e energia).

A justificação argumenta que serviços bancários dependem hoje de uma cadeia integrada de sistemas tecnológicos, redes de atendimento, infraestrutura operacional e canais digitais, e que a ausência de previsão expressa desses serviços acessórios pode gerar lacunas interpretativas em momentos críticos, como paralisações ou falhas operacionais, prejudicando sobretudo a população idosa.

Por sua vez, a Emenda nº 2-T, apresentada pelo Senador Luis Carlos Heinze, altera o *caput* do novo art. 47-A e muda o eixo normativo da proposta original. Em vez de assegurar atendimento presencial obrigatório e de vedar a oferta exclusiva por meios digitais, a nova redação assegura à pessoa idosa “o direito de escolha sobre o formato de atendimento, se presencial, com ou sem suporte humano ou digital”, para a fruição de serviços públicos e essenciais, ressalvadas as hipóteses previstas em regulamento.

Na justificação, aponta-se que o texto original, ao impor o atendimento presencial obrigatório, trata a pessoa idosa de forma homogênea e presume limitações que não refletem a crescente inclusão digital dessa população; sustenta que a nova redação se alinha à autonomia privada, à dignidade da pessoa humana e à Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor – CDC), além de evitar custos excessivos aos prestadores de serviço.





SENADO FEDERAL

Gabinete do Senador Sérgio Petecão

No que se refere à tramitação, a matéria foi distribuída à CCT e, em seguida, irá à Comissão de Direitos Humanos e Legislação Participativa, em decisão terminativa, nos termos do art. 91, inciso I, do Regimento Interno do Senado Federal (RISF).

II – ANÁLISE

Conforme determina o art. 104-C, incisos I e IX, do RISF, cabe à CCT deliberar a matéria em tela, relativa a desenvolvimento científico, tecnológico e inovação tecnológica e temas correlatos.

O propósito declarado da proposição em análise é enfrentar a chamada “exclusão por digitalização”: a substituição de canais presenciais por canais digitais como a única via de acesso a serviços essenciais pode prejudicar pessoas idosas com baixo letramento digital.

Quanto à necessidade de solução legislativa, o tema já é parcialmente tratado por normas gerais de atendimento prioritário e de acessibilidade (Leis nº 10.048, de 8 de novembro de 2000, e nº 10.098, de 19 de dezembro, ambas de 2000) e pelo Estatuto da Pessoa com Deficiência (Lei nº 13.146, de 2015), mas nenhuma delas impõe, de forma específica, a manutenção de canal presencial humano como condição de oferta de serviços bancários, de saúde, previdenciários e de utilidade pública. Há, portanto, espaço normativo a ser preenchido.

No entanto, em iniciativas como a do projeto analisado, deve-se evitar um viés etarista.

Há estudos que apontam para o crescente número de pessoas idosas engajadas digitalmente. O artigo “Uso de smartphone por pessoas idosas no processo de envelhecimento saudável: uma teoria fundamentada nos dados”, por exemplo, apontou que a busca por competências digitais tem tornado a pessoa idosa protagonista da aprendizagem. Ser uma pessoa idosa, portanto, não significa ser uma pessoa anacrônica.





SENADO FEDERAL

Gabinete do Senador Sérgio Petecão

Reconhece-se, contudo, que, de fato, expressivo contingente da população idosa depara com barreiras de acesso a serviços públicos ou de utilidade pública.

No Relatório de Pesquisa Comportamental “Pessoa Idosa x Mercado de Consumo”, publicado em 2025 pela Fundação de Proteção e Defesa do Consumidor (PROCON) de São Paulo, apurou-se que, a despeito do acesso de ampla maioria dos entrevistados à internet e a aplicativos (92,25%), mais da metade (50,62%) já deixou de contatar, comprar algum produto ou contratar um serviço, em função de a empresa trabalhar apenas por meio de aplicativo. Semelhante contingente (54,10%) relatou a dificuldade de manusear aplicativos, e de geralmente demandar o apoio de um terceiro com o objetivo de concluir o processo. De acordo com a pesquisa, as barreiras de acesso operam em maior volume perante concessionárias de serviços públicos, instituições financeiras e estabelecimentos de saúde.

As pessoas idosas não desfrutam da condição de nativas digitais, pois nasceram antes da ampla disseminação de tecnologias como a internet. Inseridas em uma sociedade em constante transformação, convivem com a rápida migração de diversos serviços públicos e essenciais para o ambiente digital.

Nem sempre é possível acompanhar o ritmo acelerado das mudanças decorrentes do desenvolvimento científico atual. Recursos como o *internet banking*, por exemplo, reputados como um relevante avanço tecnológico, podem representar um processo complexo e de difícil utilização para gerações mais antigas. Em situações extremas, chegam a comprometer o exercício do direito de movimentar a própria conta bancária.

Fatores socioeconômicos também podem dificultar o acesso a *smartphones* ou a serviços de telefonia móvel e, conseqüentemente, inviabilizar a conexão aos serviços desejados. Assim, também é necessário assegurar os direitos de pessoas vulneráveis sob o ponto de vista socioeconômico, independentemente de serem ou não pessoas idosas ou com deficiência.





SENADO FEDERAL

Gabinete do Senador Sérgio Petecão

Além disso, há situações em que as próprias tecnologias apresentam limitações em razão de características específicas dos usuários. Ferramentas como reconhecimento facial e autenticação biométrica, por exemplo, podem falhar em decorrência da perda das impressões digitais com o envelhecimento, da amputação de membros, mãos ou dedos, entre outras condições particulares.

Percebe-se, assim, que as barreiras no manejo das tecnologias podem decorrer de diversos fatores, não se restringindo à falta de conhecimento ou à dificuldade de utilização por parte da pessoa idosa. Ademais, fraudes sofisticadas de engenharia social e de clonagem de voz e de vídeo por IA podem ter a pessoa idosa como alvo preferencial, mas não exclusivo.

Diante do exposto, duas conclusões se impõem. A primeira é que o atendimento presencial e o suporte humano não devem ser presumidos como necessários de forma indiscriminada para qualquer pessoa idosa, sob pena de reforçar estereótipo equivocado de incapacidade. A garantia deve operar mediante solicitação, de modo a preservar a autonomia de quem já está digitalmente incluído, sem que isso desonere a instituição do dever de manter o canal presencial disponível a quem dele precisar.

A segunda é que as barreiras identificadas podem atingir também pessoas com deficiência, pessoas em situação de vulnerabilidade socioeconômica, entre outros grupos, por razões que não se relacionam com a idade, o que recomenda que a proteção não fique circunscrita ao Estatuto da Pessoa Idosa.

Por isso, propõe-se manter, no Estatuto da Pessoa Idosa, tutela específica e reforçada para garantir à pessoa idosa a acessibilidade nos sistemas de comunicação e de sinalização, o atendimento presencial, o suporte humano e a educação tecnológica – em coerência com o objeto original do PL.

No entanto, sugere-se estender as alterações também a outros três diplomas.





SENADO FEDERAL

Gabinete do Senador Sérgio Petecão

O primeiro é a Lei de Acessibilidade, que já trata da acessibilidade nos sistemas de comunicação e de sinalização. O art. 17 da norma já foi alterado pela Lei nº 15.249, de 3 de novembro de 2025, para tratar de sistemas de comunicação aumentativa e alternativa com pictogramas. Por isso, em vez de criar dispositivo autônomo, sugere-se apenas incorporar ao parágrafo único do dispositivo já existente a linguagem simples e clara e os mapas táteis com pontos de auxílio humano, que ainda não constam da redação vigente.

O segundo diploma a ser alterado é o Código de Defesa do Consumidor, que passa a assegurar tanto o direito ao atendimento presencial e ao suporte humano na prestação de serviços essenciais quanto o estímulo a programas de educação digital e de prevenção a fraudes.

O terceiro diploma é a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que *dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública*, para que passe a prever a disponibilização, mediante solicitação do cidadão, de atendimento presencial e de suporte humano na fruição de serviços essenciais.

Em relação à Emenda nº 1-T, de autoria do Senador Jorge Kajuru, entende-se meritória a inclusão dos serviços “inerentes à consecução” dos serviços bancários entre os serviços essenciais, na medida em que reconhece, com acerto, que a prestação bancária moderna depende de infraestrutura tecnológica e operacional acessória, sem a qual o próprio atendimento presencial, objeto central do PL, restaria esvaziado em situações de falha ou de interrupção desses sistemas de apoio.

Já a remissão à Lei de Greve é tecnicamente inadequada e foge ao objeto da proposição: aquela lei define “serviços ou atividades essenciais” com finalidade distinta – garantir atividades indispensáveis à comunidade durante greves. Vincular as duas definições gera ambiguidade sobre o alcance da remissão, e não a segurança jurídica pretendida pela emenda. Portanto, sugere-se a inclusão dos serviços inerentes aos serviços bancários e a supressão da referência à Lei nº 7.783, de 1989.





SENADO FEDERAL

Gabinete do Senador Sérgio Petecão

Contudo, considerando que a digitalização tem o potencial de alcançar todos os setores, é efetivamente desejável que o rol de serviços essenciais enumerados seja mais amplo e também adaptável às transformações tecnológicas. Para tanto, propomos remeter a definição dos serviços essenciais elencados pelo dispositivo à regulamentação.

Por sua vez, a Emenda nº 2-T, de autoria do Senador Luis Carlos Heinze, acerta ao buscar garantir à pessoa idosa o direito de ser atendida presencialmente ou com suporte humano, reconhecendo sua autonomia para optar pelo digital quando preferir. A emenda apresenta, contudo, dois pontos de aprimoramento. O primeiro é que não deixa expresso o dever da instituição de manter o atendimento presencial disponível, podendo ser lido como mera faculdade do prestador, e o segundo é que remete a regulamento a definição das hipóteses em que esse direito não se aplica, o que pode esvaziar a garantia por ato infralegal.

Recomenda-se, assim, incorporar a lógica de solicitação prevista na emenda – a pessoa idosa aciona o atendimento presencial quando quiser –, mantendo expresso o dever de a instituição disponibilizar, em caráter permanente, esse atendimento, com retirada da remissão a regulamento para exceções.

Cumpra registrar, por fim, que alguns setores já contam com atos normativos infralegais que regulam, em diferentes níveis, o atendimento presencial. Essa regulamentação, contudo, é fragmentada e sem a estabilidade e a generalidade próprias de uma lei. Nesse sentido, a elevação da matéria ao *status* legal confere maior segurança jurídica e uniformidade à proteção, além de alcançar setores ainda não contemplados por regulamentação específica.

Com efeito, a tecnologia não pode substituir integralmente o atendimento humano, sob pena de violar todo o arcabouço legislativo protetivo dos direitos de pessoas idosas e de outros grupos vulneráveis, bem como de agravar o problema social da marginalização desses grupos populacionais.





SENADO FEDERAL

Gabinete do Senador Sérgio Petecão

Ante o exposto, propõe-se a aprovação da matéria por meio de substitutivo que engloba as alterações acima indicadas, bem como aprimoramentos textuais e de técnica legislativa. Entendemos que, desse modo, o disposto pelo PL configurará medida proporcional para contribuir com a eliminação dos óbices tecnológicos identificados, visto que, ao mesmo tempo em que busca enfrentar a exclusão digital, apresenta o fomento de programas com o fim de promover a inclusão digital.

III – VOTO

Em face dos argumentos expostos, opinamos pelo acolhimento parcial das Emendas nº 1-T e nº 2-T e pela **aprovação** do Projeto de Lei nº 1.159, de 2026, na forma do substitutivo a seguir apresentado.

Minuta

EMENDA Nº - CCT (SUBSTITUTIVO)**PROJETO DE LEI Nº 1.159, de 2026**

Altera as Leis nº 10.741, de 1º de outubro de 2003 (Estatuto da Pessoa Idosa), nº 13.460, de 26 de junho de 2017, nº 10.098, de 19 de dezembro de 2000, e nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor), para instituir diretrizes de acessibilidade, garantir o atendimento presencial e o suporte humano na prestação de serviços essenciais e promover a educação digital.

O CONGRESSO NACIONAL decreta:

Art. 1º Esta Lei altera as Leis nº 10.741, de 1º de outubro de 2003, nº 13.460, de 26 de junho de 2017, nº 10.098, de 19 de dezembro de 2000, e nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, para instituir diretrizes de





SENADO FEDERAL

Gabinete do Senador Sérgio Petecão

acessibilidade, garantir o atendimento presencial e o suporte humano na prestação de serviços essenciais e promover a educação digital.

Art. 2º A Lei nº 10.741, de 1º de outubro de 2003, passa a vigorar com as seguintes alterações:

“**Art. 10-A.** É assegurado à pessoa idosa o direito à acessibilidade nos sistemas de comunicação e sinalização em espaços abertos ao público, de uso público e privados de uso coletivo, observados os termos do art. 17 da Lei nº 10.098, de 19 de dezembro de 2000.”

“**Art. 10-B.** É assegurado à pessoa idosa o direito de solicitar atendimento presencial e suporte humano para a fruição de serviços essenciais, nos termos do § 2º do art. 6º da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, vedada a extinção desse canal de atendimento ou sua substituição exclusiva por meios digitais ou automatizados.

Parágrafo único. As instituições responsáveis pelos serviços essenciais deverão manter, de forma permanente, profissional capacitado para prestar o atendimento presencial e o suporte humano previstos no *caput*, inclusive para auxiliar a pessoa idosa na operação de terminais de autoatendimento e de aplicações de internet, garantidos o sigilo de senhas e a autonomia de decisão.”

“**Art. 21.**

§ 1º Os cursos especiais para pessoas idosas incluirão conteúdo relativo às técnicas de comunicação, computação, alfabetização digital avançada, segurança cibernética e demais avanços tecnológicos, com ênfase na prevenção de fraudes, incluídas as praticadas mediante uso de inteligência artificial e de engenharia social, para sua integração à vida moderna.

.....” (NR)

Art. 3º A Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, passa a vigorar com as seguintes alterações:

“**Art. 6º**





SENADO FEDERAL

Gabinete do Senador Sérgio Petecão

VIII – a disponibilização, mediante solicitação, de atendimento presencial e suporte humano na fruição de serviços essenciais, nos termos do § 2º do art. 6º da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990.

.....” (NR)

Art. 4º A Lei nº 10.098, de 19 de dezembro de 2000, passa a vigorar com as seguintes alterações:

“**Art. 17.**

Parágrafo único. As ações previstas no *caput* deste artigo incluem a instalação, em espaços públicos, abertos ao público e privados de uso coletivo, de sistemas de comunicação aumentativa e alternativa compostos de pranchas de baixa tecnologia com pictogramas, a disponibilização de informações em linguagem simples e clara e a instalação de mapas táteis e pontos de auxílio humano para orientação espacial, a fim de atender às necessidades comunicativas específicas de cada contexto.” (NR)

Art. 5º A Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, passa a vigorar com as seguintes alterações:

“**Art. 4º**

XI – estímulo a programas de educação digital e de prevenção a fraudes, incluídas as praticadas mediante uso de inteligência artificial e de engenharia social.” (NR)

“**Art. 6º**

XIV – a disponibilização, mediante solicitação, de atendimento presencial e suporte humano na fruição de serviços essenciais.

§ 1º

§ 2º Consideram-se essenciais, para os fins do inciso XIV deste artigo, os serviços bancários e os serviços inerentes à sua consecução, os de saúde, os de previdência social e os de fornecimento de água e de energia elétrica, entre outros que venham a ser definidos em regulamento.” (NR)





SENADO FEDERAL

Gabinete do Senador Sérgio Petecão

Art. 6º Esta Lei entra em vigor após decorridos cento e oitenta dias de sua publicação.

Sala da Comissão,

, Presidente

, Relator

