



# SENADO FEDERAL

## PROJETO DE LEI

### Nº 4803, DE 2023

Altera a Lei nº 10.741, de 1º de outubro de 2003 (Estatuto da Pessoa Idosa), para tornar obrigatório o oferecimento de atendimento telefônico a idosos por operadoras de Plano Privados de Assistência à Saúde.

**AUTORIA:** Senador Ciro Nogueira (PP/PI)



[Página da matéria](#)

# PROJETO DE LEI N° , DE 2023

SF/23396.37424-99

Altera a Lei nº 10.741, de 1º de outubro de 2003 (Estatuto da Pessoa Idosa), para tornar obrigatório o oferecimento de atendimento telefônico a idosos por operadoras de Plano Privados de Assistência à Saúde.

O CONGRESSO NACIONAL decreta:

**Art. 1º** A Lei nº 10.741, de 1º de outubro de 2003 (Estatuto da Pessoa Idosa), passa a vigorar acrescida do art. 19-A, com a seguinte redação:

**“Art. 19-A.** As operadoras de Planos Privados de Assistência à Saúde oferecerão atendimento telefônico à pessoa idosa, sem custo adicional, inclusive para o agendamento de consultas e procedimentos, sendo-lhes vedado oferecer qualquer produto ou serviço de saúde exclusivamente por meio da Internet.”

**Art. 2º** Esta Lei entra em vigor noventa dias após a sua publicação.

## JUSTIFICAÇÃO

A digitalização dos serviços traz vantagens e conveniência para a sociedade moderna, mas também gera desafios, especialmente para a pessoa idosa. Esse grupo da população muitas vezes enfrenta dificuldades para se adaptar às tecnologias digitais, o que pode resultar em dificuldade de acesso a serviços essenciais, problema que se acentua quando se trata dos planos privados de assistência à saúde, cuja oferta de serviços exclusivamente pela internet pode representar barreiras substanciais.

Esse público enfrenta várias dificuldades na era digital. Eles não cresceram usando essas tecnologias e não lidaram com elas em sua vida profissional, o que compromete o domínio de dispositivos eletrônicos, aplicativos e sistemas online. A diminuição natural das habilidades



Assinado eletronicamente por Sen. Ciro Nogueira

Para verificar as assinaturas, acesse <https://legis.senado.gov.br/autenticadoc-legis/8805727951>

cognitivas e motoras também pode dificultar a interação com interfaces digitais. Além disso, problemas de visão podem tornar difícil a leitura de textos em telas.

No contexto dos planos de saúde, a digitalização pode representar obstáculos significativos. Muitos serviços, como marcação de consultas, acesso a exames e informações sobre coberturas, passaram a ser oferecidos principal ou exclusivamente em plataformas online, a fim de reduzir custos. Isso pode ser problemático para aqueles que não têm acesso a computadores ou *smartphones*, ou que não se sentem confortáveis em utilizá-los.

Essa exclusão digital também pode agravar as desigualdades de saúde entre as pessoas idosas. Aqueles que têm uma menor rede de apoio familiar e que não conseguem acessar informações e serviços online podem perder oportunidades de prevenção e tratamento médico, colocando sua saúde em risco em razão de diagnósticos tardios ou tratamentos extemporâneos, atraso que pode conduzir a um declínio da qualidade de vida.

Embora a digitalização possa trazer avanços importantes para a sociedade, é crucial que não deixemos os idosos para trás. Acessibilidade e inclusão devem ser consideradas cuidadosamente no desenvolvimento de serviços digitais, especialmente em setores tão críticos como os planos de saúde.

Para abordar essas questões, é fundamental que as operadoras de plano de saúde desenvolvam estratégias inclusivas, como o suporte telefônico dedicado para auxiliar em tarefas online e criar interfaces digitais mais amigáveis, com letras maiores, opções de áudio e funcionalidades simplificadas. No entanto, enquanto essa transição não se completa, é essencial que todos os serviços oferecidos continuem disponíveis por meio telefônico.

Por essa razão, pedimos o apoio dos dignos Pares para a aprovação deste projeto de lei.

Sala das Sessões,

Senador CIRO NOGUEIRA



Assinado eletronicamente por Sen. Ciro Nogueira

Para verificar as assinaturas, acesse <https://legis.senado.gov.br/autenticadoc-legis/8805727951>



# LEGISLAÇÃO CITADA

- Lei nº 10.741, de 1º de Outubro de 2003 - Estatuto do Idoso; Lei do Idoso - 10741/03  
<https://normas.leg.br/?urn=urn:lex:br:federal:lei:2003;10741>