



SENADO FEDERAL

PARECER (SF) Nº 107, DE 2024

Da COMISSÃO DE DIREITOS HUMANOS E LEGISLAÇÃO PARTICIPATIVA, sobre o Projeto de Lei nº 4803, de 2023, do Senador Ciro Nogueira, que 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.

PRESIDENTE: Senador Paulo Paim

RELATOR: Senador Laércio Oliveira

04 de dezembro de 2024



Assinado eletronicamente, por Sen. Paulo Paim

Para verificar as assinaturas, acesse <https://legis.senado.gov.br/autenticadoc-legis/6472079205>

PARECER Nº , DE 2024

Da COMISSÃO DE DIREITOS HUMANOS E LEGISLAÇÃO PARTICIPATIVA, sobre o Projeto de Lei nº 4.803, de 2023, do Senador Ciro Nogueira, que 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 Planos Privados de Assistência à Saúde.

Relator: Senador **LAÉRCIO OLIVEIRA**

I – RELATÓRIO

Vem ao exame da Comissão de Direitos Humanos e Legislação Participativa (CDH) o Projeto de Lei (PL) nº 4.803, de 2023, do Senador Ciro Nogueira, que 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 Planos Privados de Assistência à Saúde*.

A proposição está estruturada em dois artigos. O art. 1º acrescenta o art. 19-A ao Estatuto da Pessoa Idosa para prever que as operadoras de planos privados de assistência à saúde deverão oferecer atendimento telefônico às pessoas idosas, sem custo adicional, inclusive para o agendamento de consultas e procedimentos. O novo art. 19-A prevê, ainda, que é vedado às operadoras oferecer qualquer produto ou serviço de saúde exclusivamente por meio da internet.

O art. 2º, por sua vez, fixa a cláusula de vigência em noventa dias após a publicação da lei em que o PL vier a se transformar.

Na justificção, argumenta-se que as pessoas idosas estão mais propensas a enfrentar dificuldades no uso de tecnologias digitais. Segundo o autor, a oferta de serviços, como marcação de consultas, acesso a exames e



informações sobre coberturas, que passaram a ser oferecidos principalmente ou exclusivamente em plataformas online, prejudica substancialmente a população idosa.

A matéria foi distribuída à CDH e, na sequência, seguirá para a apreciação da Comissão de Assuntos Sociais, em decisão terminativa.

Não foram apresentadas emendas.

II – ANÁLISE

Compete à CDH opinar sobre matérias relacionadas à proteção e inclusão social das pessoas idosas, nos termos do inciso VI do art. 102-E do Regimento Interno do Senado Federal, o que torna regimental a análise da proposição por este Colegiado.

O projeto em análise é de grande relevância. De acordo com relatório do Instituto de Estudos de Saúde Suplementar (IESS), o grupo de pessoas com 60 anos ou mais que são beneficiárias de algum plano de saúde atingiu 7.5 milhões de pessoas no quarto trimestre de 2023, o maior número já registrado desde que a Agência Nacional de Saúde Suplementar começou a coletar esses dados.

Essas informações, juntamente com os resultados do último censo populacional, evidenciam que a população brasileira está envelhecendo. Isso ressalta a necessidade de garantirmos o bem-estar e a acessibilidade das pessoas idosas em todos os aspectos da vida. No entanto, em alguns setores, observa-se que essa atenção é insuficiente ou até mesmo negligenciada, como no caso das operadoras de planos de saúde.

Com o avanço das ferramentas de inteligência artificial como os famosos *chatbots*, que simulam interações humanas, muitas operadoras de planos de saúde têm adotado essas tecnologias para reduzir custos com a contratação de pessoal e, com isso, aumentar sua eficiência operacional. Entretanto, nem todos os usuários se adaptam facilmente a essas novas formas de atendimento. Muitos usuários, especialmente pessoas idosas, encontram dificuldades em operar essas tecnologias e até mesmo em usar funções básicas de um *smartphone*.



Embora a digitalização de serviços e a implementação de novas tecnologias tragam benefícios em várias áreas, essas mudanças podem não atender plenamente às especificidades de todos os grupos, especialmente as pessoas idosas.

Nesse sentido, a iniciativa de oferecer atendimento telefônico gratuito à população idosa é extremamente válida. O telefone, que já faz parte do nosso cotidiano há mais de cem anos, é uma tecnologia bastante familiar para a maioria dessas pessoas. Essa população cresceu usando modelos tradicionais de telefones, cuja única função era fazer ligações. Tecnologias como os *smartphones*, com suas múltiplas funcionalidades, só começaram a ganhar popularidade em nosso país nas últimas décadas.

Dessa forma, é fundamental que as políticas e estratégias voltadas para o atendimento das pessoas idosas acompanhem não apenas o avanço tecnológico, mas também considerem as particularidades dessa faixa etária. Por fim, estamos apresentando duas emendas de redação apenas para ajustar o uso da língua, sem qualquer alteração quanto ao mérito da matéria.

III – VOTO

Ante as razões apresentadas, o voto é pela **aprovação** do Projeto de Lei nº 4.803, de 2023, com as seguintes emendas:

EMENDA Nº 1 - CDH

Dê-se à ementa do Projeto de Lei nº 4.803, de 2023, a seguinte redação:

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 pessoas idosas por operadoras de Planos Privados de Assistência à Saúde.

EMENDA Nº 2 - CDH

Dê-se ao art. 1º do Projeto de Lei nº 4.803, de 2023, a seguinte redação:



“**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.’”

Sala da Comissão,

, Presidente

, Relator



**Relatório de Registro de Presença****53ª, Extraordinária**

Comissão de Direitos Humanos e Legislação Participativa

Bloco Parlamentar Democracia (MDB, UNIÃO)		
TITULARES		SUPLENTES
RANDOLFE RODRIGUES		1. SORAYA THRONICKE PRESENTE
PROFESSORA DORINHA SEABRA	PRESENTE	2. MARCIO BITTAR PRESENTE
RENAN CALHEIROS		3. GIORDANO
IVETE DA SILVEIRA	PRESENTE	4. WEVERTON PRESENTE
ZEQUINHA MARINHO	PRESENTE	5. ALESSANDRO VIEIRA PRESENTE
LEILA BARROS	PRESENTE	6. VAGO
IZALCI LUCAS	PRESENTE	7. VAGO

Bloco Parlamentar da Resistência Democrática (PSB, PT, PSD)		
TITULARES		SUPLENTES
MARA GABRILLI		1. OTTO ALENCAR
ZENAIDE MAIA	PRESENTE	2. LUCAS BARRETO
JUSSARA LIMA	PRESENTE	3. MARGARETH BUZETTI PRESENTE
AUGUSTA BRITO	PRESENTE	4. NELSONHO TRAD PRESENTE
PAULO PAIM	PRESENTE	5. VAGO
HUMBERTO COSTA	PRESENTE	6. FABIANO CONTARATO PRESENTE
FLÁVIO ARNS	PRESENTE	7. ANA PAULA LOBATO

Bloco Parlamentar Vanguarda (PL, NOVO)		
TITULARES		SUPLENTES
MAGNO MALTA	PRESENTE	1. EDUARDO GOMES PRESENTE
ROMÁRIO	PRESENTE	2. VAGO
EDUARDO GIRÃO		3. VAGO

Bloco Parlamentar Aliança (PP, REPUBLICANOS)		
TITULARES		SUPLENTES
DR. HIRAN		1. LAÉRCIO OLIVEIRA PRESENTE
DAMARES ALVES	PRESENTE	2. CLEITINHO

Não Membros Presentes

JORGE SEIF

ANGELO CORONEL



DECISÃO DA COMISSÃO

(PL 4803/2023)

NA 53ª REUNIÃO, EXTRAORDINÁRIA, REALIZADA NESTA DATA, A COMISSÃO APROVA O RELATÓRIO, QUE PASSA A CONSTITUIR O PARECER DA CDH FAVORÁVEL AO PROJETO, COM AS EMENDAS NºS 1 E 2-CDH.

04 de dezembro de 2024

Senador Paulo Paim

Presidente da Comissão de Direitos Humanos e Legislação Participativa



Assinado eletronicamente, por Sen. Paulo Paim

Para verificar as assinaturas, acesse <https://legis.senado.gov.br/autenticadoc-legis/6472079205>