

## 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 - 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 - 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