SF/25693.56574-80

SENADO FEDERAL
Gabinete do Senador Weverton

PARECER Nº , DE 2025

Da COMISSÃO DE DIREITOS HUMANOS E LEGISLAÇÃO PARTICIPATIVA, sobre o Projeto de Lei nº 2.001, de 2022, do Senador Lasier Martins, que *altera a Lei nº 10.741, de 1º de outubro de 2003 (Estatuto do Idoso), para regular o Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC) por meio telefônico ao idoso beneficiário de seguro ou plano de saúde privado*.

Relator: Senador **WEVERTON**

I – RELATÓRIO

O Projeto de Lei (PL) nº 2.001, de 2002, de autoria do Senador Lasier Martins, adiciona art. 3º-A à Lei nº 10.741, de 1º de outubro de 2003 (Estatuto do Idoso), para dispor sobre o Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC) por meio telefônico ao idoso beneficiário de seguro ou plano de saúde privado.

Segundo o projeto, o SAC deve atender às seguintes características: ser oferecido sem custo adicional ao consumidor; estar disponível 24 horas por dia e 7 dias por semana; permitir o contato com um atendente desde o primeiro menu de atendimento; e não condicionar o acesso inicial ao atendente ao fornecimento prévio de dados pelo consumidor. Além

SF/25693.56574-80

disso, a obrigatoriedade de oferecer atendimento telefônico não isenta a seguradora ou operadora de saúde de manter outros canais de atendimento para os idosos que assim desejarem. De acordo com a cláusula de vigência, a lei que eventualmente se originar do projeto entrará em vigor noventa dias após sua publicação.

O autor justifica a apresentação da proposição argumentando que, para os idosos, em razão da falta de conhecimento técnico, limitações decorrentes da idade e dificuldades de acesso à internet, a garantia do atendimento por meio telefônico para os beneficiários de planos de saúde privados é medida indispensável para assegurar um atendimento satisfatório.

O PL foi distribuído para ser analisado pela Comissão de Direitos Humanos e Legislação Participativa (CDH) e pela Comissão de Transparência, Governança, Fiscalização e Controle e Defesa do Consumidor (CTFC), em decisão terminativa.

Não foram oferecidas emendas no prazo regimental.

II – ANÁLISE

Nos termos do inciso VI do art. 102-E do Regimento Interno do Senado Federal (RISF), cabe à CDH opinar sobre matérias relativas à proteção dos direitos da pessoa idosa. É o caso do PL nº 2.001, de 2022, que visa assegurar atendimento telefônico humanizado a idosos beneficiários de planos privados de saúde.

O mérito da proposição reside no reconhecimento de que parcela significativa da população idosa encontra obstáculos concretos para utilizar canais digitais de comunicação e navegar por sistemas automatizados de atendimento. Ademais, quando se trata de serviços de saúde – setor que, por sua natureza, envolve urgência, risco e complexidade –, o acesso a canais de atendimento eficientes e humanizados deve ser facilitado.

A despeito disso, as principais disposições do projeto de lei já se encontram previstas na legislação infralegal em vigor, que, por sua natureza, é o instrumento adequado para sua regulamentação. Nesse sentido, destaca-se o Decreto nº 11.034, de 5 de abril de 2022, que regulamenta o Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990) e estabelece normas

SF/25693.56574-80

gerais aplicáveis a todas as prestadoras de serviços regulados, incluindo as operadoras de planos privados de assistência à saúde.

De acordo com o referido decreto, o Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC) deverá observar os seguintes requisitos: o acesso deve ser gratuito; o funcionamento deve ocorrer de forma ininterrupta, vinte e quatro horas por dia, sete dias por semana, por meio de ao menos um canal de atendimento integrado; o atendimento telefônico deve ser obrigatoriamente disponibilizado; e o contato inicial com o atendente não pode ser condicionado ao fornecimento prévio de dados pelo consumidor.

No que se refere especificamente ao atendimento telefônico, o decreto também estabelece algumas condições mínimas, entre elas: a prestação do serviço por, no mínimo, oito horas diárias, com garantia de atendimento por pessoa humana; a inclusão, no primeiro menu, das opções de reclamação e de cancelamento de contratos e serviços; e a definição de tempo máximo de espera tanto para o contato direto com o atendente, quando essa opção for escolhida, quanto para a transferência ao setor competente, caso o primeiro atendente não tenha atribuição para resolver a demanda.

Além dos requisitos operacionais, o decreto estabelece um conjunto de princípios que devem orientar o funcionamento do SAC, assegurando qualidade e respeito no atendimento ao consumidor. Entre esses princípios, destacam-se: tempestividade, segurança, privacidade, resolutividade, dignidade, boa-fé, transparência, eficiência, eficácia, celeridade e cordialidade.

No mesmo sentido, o setor de saúde suplementar conta com regulamentação específica sobre o tema, atualmente disciplinada pela Resolução Normativa nº 623, de 17 de dezembro de 2024, da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS). Essa norma estabelece, entre outros pontos, as condições de funcionamento do atendimento telefônico nas operadoras de planos de saúde.

A resolução determina que o atendimento telefônico deve ser assegurado nas seguintes condições: durante 24 horas por dia, nos sete dias da semana, no caso das operadoras de grande porte; nos dias úteis, por no mínimo oito horas diárias, para as operadoras de pequeno e médio porte, com funcionamento ininterrupto para orientações relacionadas a urgência e emergência; e, nos mesmos moldes, nas operadoras exclusivamente odontológicas e nas filantrópicas — ressalvadas as exceções que, em

SF/25693.56574-80

determinadas hipóteses, admitem a limitação do atendimento humano a dias úteis e oito horas diárias, ou sua substituição por atendimento eletrônico, especialmente em demandas não assistenciais ou em situações de urgência e emergência envolvendo operadoras odontológicas de pequeno porte.

A resolução também dispõe que, quando o atendimento telefônico for prestado por oito horas diárias, esse período deve contemplar os turnos matutino e vespertino.

Além disso, a resolução prevê que o serviço deve oferecer menu de opções com linguagem clara, permitir a transferência para o setor responsável sempre que necessário e garantir atendimento humano durante todo o horário de funcionamento, salvo em casos específicos, como demandas administrativas ou situações relacionadas à cobertura odontológica, nas quais o atendimento pode ser limitado ou automatizado, conforme o perfil da operadora.

Essas disposições atualizam e detalham o conteúdo anteriormente previsto na Resolução Normativa nº 395, de 14 de janeiro de 2016, revogada pela nova regulamentação.

Adicionalmente, a Resolução Normativa nº 323, de 3 de abril de 2013, determina que todas as operadoras de planos de saúde mantenham ouvidorias acessíveis por diversos meios, inclusive por telefone. Essas unidades funcionam como instância recursal, destinada ao acolhimento de demandas não resolvidas nos canais convencionais de atendimento. Complementarmente, a própria ANS oferece canais institucionais de atendimento ao consumidor, como o Disque ANS, a central de atendimento para pessoas com deficiência auditiva e unidades de atendimento presencial.

Cumpre destacar, ainda, que a competência para disciplinar, em nível operacional, o funcionamento dos canais de atendimento das operadoras de planos de saúde é, por expressa disposição legal, atribuída à agência reguladora do setor. Nos termos da Lei nº 9.961, de 28 de janeiro de 2000, compete à Diretoria Colegiada da ANS editar normas relativas à prestação de serviços pelas operadoras. Nesse contexto, a proposta de normatizar, por meio de lei, matéria de natureza eminentemente técnico-operacional — já regulamentada no âmbito infralegal — configura ingerência na esfera de competência do Poder Executivo, além de contrariar o princípio da especialização técnica que justifica o modelo das agências reguladoras.

SF/25693.56574-80

Diante do exposto, entende-se que a proposição deve ser encaminhada ao Poder Executivo por meio de Indicação, o que representaria uma contribuição legítima ao processo regulatório conduzido pela ANS. Esse instrumento legislativo, previsto nos arts. 133, inciso V, alínea "e", e 227-A, inciso II, do Risf, permite que o Parlamento apresente sugestões voltadas ao aperfeiçoamento de normas e práticas administrativas, sem comprometer a separação de competências entre os Poderes. Trata-se de alternativa juridicamente adequada e tecnicamente coerente, que reconhece a legitimidade da demanda social expressa no projeto, ao mesmo tempo em que evita a criação de norma legal sobre matéria já disciplinada em sede infralegal, prevenindo sobreposição normativa e vícios de iniciativa.

III – VOTO

Ante o exposto, o voto é pela **conversão em Indicação** do Projeto de Lei nº 2.001, de 2022, nos seguintes termos:

INDICAÇÃO Nº , DE 2025

Sugere ao Poder Executivo Federal a edição de norma para assegurar atendimento telefônico humanizado e compatível com as necessidades do consumidor idoso beneficiário de plano privado de assistência à saúde.

Sugerimos ao Poder Executivo Federal, por intermédio do Senhor Ministro de Estado da Saúde, Alexandre Rocha Santos Padilha, com fundamento no art. 224, inciso I, do Regimento Interno do Senado Federal, a edição de norma que regulamente o serviço de atendimento telefônico destinado ao consumidor idoso beneficiário de plano privado de assistência à saúde, com garantia de acesso ininterrupto a atendimento humano, prestado de forma acessível, acolhedora e compatível com as necessidades e especificidades desse segmento da população.

Sala da Comissão,

SF/25693.56574-80

, Presidente

, Relator