



PROJETO DE LEI

Institui canal de atendimento via telefone preferencial para idosos no estado de Santa Catarina e dá outras providências.

Art. 1º - As instituições bancárias, cooperativas, e outras instituições que operem atividades de créditos, em especial consignado para idosos, devem criar um canal, via telefone, exclusivo de atendimento.

Art 2º - Os atendimentos destinados aos idosos devem ser operados por pessoas, sendo vedada a utilização de inteligência artificial.

Art. 3º - Esta lei entra em vigor na data de sua publicação.

Sala da Sessões,

Deputado Padre Pedro Baldissera

## JUSTIFICAÇÃO

A presente matéria visa instituir um canal de atendimento operado por pessoas, vedando a utilização de Inteligência Artificial, via telefone preferencial para idosos, evitando desgaste emocional e erro nas operações a serem realizadas.

Em virtude da atual dinâmica de atendimento aplicada pelas instituições bancárias, a utilização da tecnologia da Inteligência Artificial tem sido cada vez mais presente em todos os atendimentos.

Porém, é certo afirmar que tal modelo de atendimento, impessoal e frio, não ampara todos os usuários, haja vista que um consumidor idoso possui maiores dificuldades de adaptação à esse novo formato. Sendo assim, empregando mais recursos humanos, o presente projeto tem o fito de resguardar o atendimento mais eficaz e simplificado a todos aos consumidores idosos, indistintamente.

Ainda ressaltamos que a medida possui amparo legal, com escopo na Lei Federal 10471/2003 (Estatuto do Idoso), que dispõe em seu inciso I, do § 1º do art. 3º a seguinte determinação:

"Art. 3º É **obrigação** da família, da comunidade, **da sociedade e do poder público** assegurar à pessoa idosa, com absoluta prioridade, a efetivação do direito à vida, à saúde, à alimentação, à educação, à cultura, ao esporte, ao lazer, ao trabalho, à cidadania, à liberdade, à dignidade, ao respeito e à convivência familiar e comunitária

§ 1º A garantia de prioridade compreende:

**I - atendimento preferencial imediato e individualizado junto aos órgãos públicos e privados prestadores de serviços à população;"**

Dessa forma, mediante os argumentos supracitados, da exigência legal existente e da certeza da proposição ora apresentada, peço aos meus Pares a aprovação deste Projeto de Lei.

Sala das Sessões,

Deputado Padre Pedro Baldissera



ELEGIS  
Sistema de Processo  
Legislativo Eletrônico

Documento assinado eletronicamente por **Padre Pedro Baldissera**, em 05/09/2023, às 18:05.

---