O Vereador RICARDO TEIXEIRA, no uso de suas atribuições conferidas pela Lei Orgânica do Município de Araucária/PR e o Regimento Interno desta Casa de leis apresenta a seguinte preposição:

PROJETO DE LEI Nº 157, DE 2024

Institui canal de atendimento via telefone preferencial para idosos no município de Araucária e dá outras providências.

Art. 1º As instituições bancárias, cooperativas, e outras instituições no município de Araucária 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. 3° O poder executivo complementara esta lei no que couber.

Art. 4° Esta lei entra em vigor na data de sua publicação.

Câmara Municipal de Araucária, 25 de junho de 2024.

RICARDO TEIXEIRA
Vereador

ESTE DOCUMENTO FOI ASSINADO EM: 25/06/2024 14:03 -03:00 -03
PARA CONFERÊNCIA DO SEU CONTEÚDO ACESSE https://c.atende.net/p667af85893732.
POR RICARDO TEIXEIRA DE OLIVEIRA - (030.676.329-07) EM 25/06/2024 14:03

JUSTIFICATIVA

O vereador RICARDO TEIXEIRA, com assento nesta Casa Legislativa, vem apresentar para deliberação plenária o presente Projeto de Lei que Institui canal de atendimento via telefone preferencial para idosos e dá outras providências.

Com o crescimento das tecnologias virtuais, grandes empresas e aderiram ao uso de inteligência artificial nos canais telefônicos para o atendimento ao consumidor. Porém, é necessário assegurar o acesso a todos às adaptações tecnológicas, necessitando, os idosos serem incluídos nesse processo de forma eficiente.

Ressalvo que, o inciso I do § 1º do art. 3º da Lei 10471/2003 (Estatuto do Idoso), estabelece “atendimento preferencial imediato e individualizado junto aos órgãos públicos e privados prestadores de serviços à população” preferencial para idosos, evitando desgaste emocional e erro nas operações a serem realizadas.

Atualmente o atendimento utilizado pelas instituições bancárias e outras atividades que operem no serviço de créditos, em especial consignado, é concedido por meio da tecnologia de Inteligência Artificial, ou seja, o cliente fala com um robô, no entanto, esse padrão de atendimento não ampara o consumidor idoso que encontra dificuldades nesse formato.

Diante do exposto, no tocante à gravidade do assunto aqui tratado peço o apoio dos nobres Parlamentares desta Casa para a **APROVAÇÃO** deste projeto de lei, no intuito de resguardar o consumidor idoso, sendo necessário o atendimento por meio de recursos humanos para melhor atender e proteger nossos idosos nesse momento em que temos diversos casos de golpes a esse grupo que necessitam de uma maior segurança para tal atendimento

Câmara Municipal de Araucária, 25 de junho de 2024.

RICARDO TEIXEIRA DE OLIVEIRA
25/06/2024 14:03:03
CÂMARA MUNICIPAL DE ARAUCÁRIA
Assinatura digital avançada com certificado digital não ICP-Brasil.

RICARDO TEIXEIRA
Vereador

ESTE DOCUMENTO FOI ASSINADO EM: 25/06/2024 14:03 -03:00 -03
PARA CONFERÊNCIA DO SEU CONTEÚDO ACESSE https://c.atende.net/p667af85893732.
POR RICARDO TEIXEIRA DE OLIVEIRA - (030.676.329-07) EM 25/06/2024 14:03