

POR UM MÍNIMO DE RESPEITO À PESSOA IDOSA

*Reis Friede**

Embora seja cediço reconhecer a intenção do legislador na proteção da pessoa idosa, particularmente com a criação do Estatuto da Pessoa Idosa (Lei nº 10.741/2003), a realidade demonstra que a normatização vigente se aproxima muito mais de uma extensa declaração de boas intenções do que de um instrumento jurídico dotado de efetividade plena.

Desde a sua criação, o Estatuto da Pessoa Idosa já estabelecia, em seu art. 3º, § 1º, inciso I, o direito ao atendimento preferencial imediato e individualizado junto aos órgãos públicos e privados prestadores de serviços à população.

Sob a perspectiva jurídica, a expressão “atendimento individualizado” significa que o serviço deve ser prestado diretamente à pessoa idosa, considerando suas necessidades específicas, e não de forma padronizada, impessoal ou exclusivamente automatizada. Dessa concepção decorrem diversas consequências práticas.

Em primeiro lugar, exige-se um atendimento humano e personalizado, no qual o servidor público ou empregado compreenda a situação concreta da pessoa idosa, oferecendo-lhe todas as orientações necessárias ao exercício de seus direitos.

Em segundo lugar, impõe-se o respeito às limitações individuais. Dificuldades de locomoção, visão, audição, alfabetização e, sobretudo, de utilização das novas tecnologias e do complexo ambiente digital exigem que o atendimento seja adaptado à realidade de cada pessoa, preservando sua autonomia e dignidade.

Em terceiro lugar, o Estatuto afasta a possibilidade de um atendimento meramente automático. Embora a utilização de ferramentas tecnológicas seja perfeitamente legítima, elas não podem transformar-se em obstáculo ao

* Desembargador Federal, ex-Presidente do Tribunal Regional Federal da 2ª Região (biênio 2019/21), Professor Titular da Universidade Iguaçu (UNIG) e da Universidade Santa Úrsula (USU) e Professor Associado da Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro (UNIRIO). Site: <https://reisfriede.wordpress.com/> . E-mail: reisfriede@hotmail.com .

exercício dos direitos assegurados em lei. Sempre que necessário, deve existir assistência humana apta a suprir as dificuldades enfrentadas pela pessoa idosa.

Por fim, o atendimento deve ser realizado de maneira digna e respeitosa, evitando constrangimentos e soluções genéricas que desconsiderem a condição peculiar decorrente do envelhecimento.

Diante desse contexto, uma interpretação sistemática do art. 3º, § 1º, inciso I, conduz inevitavelmente à conclusão de que um atendimento exclusivamente digital dificilmente pode ser considerado verdadeiramente individualizado. A exigência de utilização exclusiva de aplicativos, portais eletrônicos ou totens de autoatendimento converte um direito concebido para ser personalizado em um procedimento padronizado e automatizado, contrariando não apenas o espírito da lei, mas também seu próprio texto.

O dever legal de assegurar atendimento preferencial, imediato e individualizado impõe ao Estado e aos fornecedores de serviços a obrigação de disponibilizar meios compatíveis com as condições concretas da pessoa idosa. Sempre que o canal exclusivamente digital impedir ou dificultar o exercício de um direito, surge o dever jurídico de oferecer alternativas analógicas, como atendimento presencial, telefônico ou por intermédio de servidor devidamente capacitado.

Consequentemente, o direito da pessoa idosa à existência de canais alternativos não decorre apenas do princípio constitucional da dignidade da pessoa humana, mas encontra fundamento direto na garantia legal de atendimento individualizado prevista expressamente no Estatuto da Pessoa Idosa. O atendimento individualizado deixa, assim, de representar mera diretriz administrativa para constituir verdadeiro fundamento normativo da obrigatoriedade de manutenção de canais não digitais, capazes de assegurar a efetividade dos direitos legalmente reconhecidos.

Entretanto, essa proteção praticamente inexistente na realidade brasileira. Não há como deixar de concluir que grande parte das garantias previstas na legislação infraconstitucional e na própria Constituição permanece restrita ao plano formal, comprometendo sua efetividade.

A triste realidade demonstra que milhares de pessoas idosas continuam dependentes de terceiros para exercer direitos básicos da cidadania, em flagrante desrespeito à finalidade pretendida pelo legislador.

São raros os serviços públicos ou privados que oferecem canais humanizados de atendimento presencial ou telefônico. Em seu lugar, proliferam sistemas automatizados, assistentes virtuais e plataformas digitais que exigem conhecimentos tecnológicos cada vez mais sofisticados para a obtenção de serviços que, até poucas décadas atrás, eram simples e plenamente acessíveis.

Obter autorização para um exame médico em inúmeras operadoras de planos de saúde, sem o auxílio de terceiros, tornou-se verdadeira missão impossível para muitos idosos, especialmente para os chamados superidosos, com idade superior a 80 anos.

Situação semelhante ocorre com atividades cotidianas extremamente simples, como o pagamento de contas. Aquilo que antes era realizado mediante o recebimento de boletos impressos pelos Correios e seu pagamento diretamente nas agências bancárias passou a depender do acesso à internet, da utilização de e-mails – muitas vezes inexistentes –, da navegação em aplicativos bancários complexos e da execução de procedimentos eletrônicos que extrapolam a capacidade técnica de parcela significativa da população idosa.

Além das dificuldades operacionais, essa realidade expõe os idosos a elevado risco de fraudes. Na necessidade de recorrer à ajuda de terceiros para utilizar aplicativos bancários, tornam-se vulneráveis tanto à atuação de pessoas mal-intencionadas quanto à prática involuntária de erros que podem resultar em graves prejuízos patrimoniais.

O mesmo fenômeno pode ser observado em relação ao fornecimento gratuito de medicamentos de uso continuado previsto no art. 15, § 2º, do Estatuto da Pessoa Idosa. Embora a lei assegure esse benefício, sua obtenção frequentemente depende do acesso a portais eletrônicos, aplicativos e sistemas digitais que permanecem incompreensíveis para grande parte da população idosa. Assim, também esse direito corre o risco de transformar-se em mera promessa legislativa desprovida de efetividade prática.

Na realidade cotidiana, a pessoa idosa permanece desprotegida por um Estado que proclama sua intenção de protegê-la, mas que, simultaneamente, impõe barreiras tecnológicas incompatíveis com suas limitações naturais.

Trata-se de mais um retrato de um país que, longe de assegurar proteção efetiva à pessoa idosa, frequentemente a abandona, esquecendo que foram essas mesmas pessoas que contribuíram, com seu trabalho, esforço e sacrifício, para a construção da sociedade brasileira.

Todos nós, inevitavelmente, alcançaremos a terceira idade. Trata-se de uma fase marcada por maior fragilidade física, maior dependência e crescente necessidade de contato humano. Nessa etapa da vida, a substituição do relacionamento pessoal por sistemas digitais impessoais pode produzir consequências extremamente graves, ampliando o isolamento, a exclusão social e até mesmo os riscos à saúde e à própria vida.

A imposição de meios exclusivamente digitais, desacompanhados de alternativas humanizadas de atendimento, representa verdadeira crueldade e profundo desrespeito para com aqueles que dedicaram sua existência à construção da nação.

É preciso decidir qual país desejamos construir: um Estado verdadeiramente voltado ao serviço do cidadão, inclusive daqueles que envelheceram contribuindo para o desenvolvimento nacional, ou um Estado que, progressivamente, exige que o cidadão se adapte às suas conveniências burocráticas, mesmo quando isso significa privá-lo do exercício pleno de direitos fundamentais.