



CÂMARA DOS DEPUTADOS  
COMISSÃO DE DEFESA DOS DIREITOS DAS PESSOAS COM  
DEFICIÊNCIA

**PROJETO DE LEI Nº 5.562, DE 2016**

“Obriga as empresas prestadoras do serviço de telefonia a cadastrarem pessoa indicada pelo deficiente auditivo, surdo-mudo ou visual para fins de representação ou teleatendimento”.

**Autor:** Deputado Professor Sérgio de Oliveira  
**Relatora:** Deputada ERIKA KOKAY

**I - RELATÓRIO**

O Projeto de Lei nº 5.562, de 2016, de autoria do ilustre Deputado Professor Sérgio de Oliveira, obriga as operadoras de telefonia a cadastrarem pessoa indicada por pessoas com deficiência auditiva ou visual para fins de representação junto à empresa, inclusive mediante teleatendimento. Determina ainda que a prestadora promova a capacitação de seus funcionários para orientar os clientes com deficiência sobre o direito de que trata o projeto.

Em sua justificação, o autor argumenta que, no contato do assinante com a operadora para tratar de assuntos relacionados ao serviço, há casos em que o protocolo de atendimento da empresa exige a intervenção exclusiva do titular da linha. Para as pessoas surdas, essa exigência pode até mesmo inviabilizar a solução da demanda, causando prejuízos ao consumidor. Por esse motivo, propõe que os usuários com deficiência acima citadas disponham do direito de indicar representante com poderes para solucionar pendências de seu interesse perante a prestadora.

Em conformidade com o despacho expedido pela Mesa da Câmara dos Deputados, após a apreciação deste colegiado, o projeto em tela deverá ser analisado pela Comissão de Ciência e Tecnologia, Comunicação e Informática e pela Comissão de Constituição e Justiça e de Cidadania (art. 54 do Regimento Interno). No prazo regimental, não foram apresentadas, nesta Comissão, emendas à proposição.



É o relatório.

## II - VOTO DA RELATORA

Segundo informações divulgadas pela Secretaria Nacional do Consumidor, vinculada ao Ministério da Justiça, o setor de telecomunicações representa o ramo de atividade econômica mais reclamado junto aos órgãos de defesa do consumidor. Cobranças indevidas, alteração unilateral de contratos, queda frequente nas ligações, ativação de serviços não solicitados pelos usuários e falhas na cobertura das redes de telefonia celular são apenas algumas das inúmeras queixas registradas diariamente pelos consumidores dos serviços de telefonia.

O meio mais utilizado pelos usuários para canalizar a demanda pela solução de todos esses problemas é a central de atendimento remoto mantida pelas operadoras. No entanto, a ineficiência do funcionamento dessas centrais também é fartamente atestada pelos relatórios publicados periodicamente pelos órgãos de defesa do consumidor, que apontam sérias e recorrentes falhas no atendimento aos assinantes.

Os efeitos da falta de qualidade dos serviços prestados pelas centrais de relacionamento são especialmente prejudiciais para os surdos. Embora todo o conjunto da norma que assegura a Acessibilidade em Telecomunicações<sup>1</sup> da Anatel obrigue as operadoras de telefonia a disponibilizar para as pessoas com deficiência auditiva o acesso às chamadas Centrais de Intermediação de Comunicação, na prática, os recursos oferecidos pelas empresas nem sempre são compatíveis com as reais necessidades do seu público alvo.

Para agravar ainda mais essa situação, há casos em que o protocolo de atendimento da prestadora exige a intervenção do titular da linha, impedindo, assim, que o usuário na condição de deficiente possa recorrer ao apoio de terceiros para resolver suas demandas. O resultado, em regra, é uma comunicação inadequada e incapaz de proporcionar a efetiva solução dos seus problemas.

---

<sup>1</sup> Aprovado pela Resolução da Anatel nº 667 de 30 de maio de 2016.



CÂMARA DOS DEPUTADOS  
COMISSÃO DE DEFESA DOS DIREITOS DAS PESSOAS COM  
DEFICIÊNCIA

3

Diante do exposto, consideramos plenamente meritória a proposta de atribuir às pessoas surdas e cegas o direito de indicar uma pessoa com poderes para representá-las na solução de pendências junto à operadora, inclusive mediante teleatendimento. A medida, ao mesmo tempo em que não acarretará ônus adicional para as empresas, também contribuirá para melhorar a qualidade dos serviços prestados às pessoas com deficiência, na mais perfeita consonância com o princípio constitucional que atribui ao Estado a responsabilidade pela criação de mecanismos que visem ao atendimento, proteção e integração das pessoas.

No entanto, proponho uma retificação na ementa e em todo o conteúdo do Projeto, retirando o termo surdo-mudo, substituindo por pessoa com deficiência auditiva, nomenclatura utilizada pela Lei Brasileira de Inclusão. A pessoa que possui uma deficiência auditiva pode até não fazer o uso da fala por não escutar ou ter a escuta parcial, mas também são “falantes” de língua própria, a LIBRAS. Dessa forma o Projeto pode contemplar pessoas com dificuldades na fala, porém não cabendo à pessoa com deficiência auditiva a denominação surdo-mudo.

Sendo assim, o VOTO é pela APROVAÇÃO do Projeto de Lei nº 5.562, de 2016, com a emenda anexa.

Sala da Comissão, em \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2016.

Deputada ERIKA KOKAY  
Relatora



CÂMARA DOS DEPUTADOS  
COMISSÃO DE DEFESA DOS DIREITOS DAS PESSOAS COM  
DEFICIÊNCIA

4

**PROJETO DE LEI Nº 5.562, DE 2016**

**EMENDA SUPRESSIVA**

Suprime-se a expressão “surdo-mudo” constante da  
menta e do Artigo 1º do Projeto.

“Obriga as empresas prestadoras do serviço de  
telefonia a cadastrarem pessoa indicada pela pessoa  
com deficiência auditiva ou visual para fins de  
representação ou teleatendimento”.

Sala da Comissão, em \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2016.

Deputada ERIKA KOKAY  
Relatora