

COMISSÃO DE CIÊNCIA E TECNOLOGIA, COMUNICAÇÃO E INFORMÁTICA

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 LUCIANA SANTOS

I - RELATÓRIO

O Projeto de Lei nº 5.562, de 2016, apresentado pelo Deputado Professor Sérgio de Oliveira, obriga as prestadoras de serviços de telefonia a aceitarem o cadastramento de um representante, indicado pelo deficiente auditivo ou visual, para fins de resolução das questões de interesse do deficiente junto à prestadora.

A proposição estabelece, ainda, a obrigação das prestadoras treinarem e capacitarem seus funcionários na orientação dos clientes deficientes a respeito de seus direitos.

A matéria foi distribuída às Comissões de Defesa dos Direitos das Pessoas com Deficiência – CPD e de Ciência e Tecnologia, Comunicação e Informática – CCTCI para apreciação do mérito, bem como para a Comissão de Constituição e Justiça e de Cidadania para avaliação de constitucionalidade e juridicidade.

Na CPD, o texto foi relatado pela Deputada Erika Kokay e aprovado na forma de um Substitutivo. O Substitutivo aprovado promove uma série de alterações sobre a proposição original, especialmente: a extensão da abrangência para diversas prestadoras de serviços públicos; a criação de uma

obrigação, para as prestadoras de serviços públicos, de manter um canal de comunicação pela internet para pessoas com deficiência auditiva ou visual; a imposição de obrigação, para as prestadoras de serviços de telefonia, de disponibilizarem acesso a central de relacionamento responsável por intermediar a comunicação entre pessoas com deficiência auditiva e demais usuários dos serviços de telefonia.

Nesta CCTCI, foi aberto o prazo de cinco sessões para a apresentação de emendas à matéria. Esgotado o prazo, não foram apresentadas emendas. A proposição tem natureza de tramitação ordinária e está sujeita à apreciação conclusiva pelas comissões.

Cabe, regimentalmente, a esta Comissão manifestar-se sobre o projeto de lei em epígrafe, sob a ótica do que prescreve o inciso III do artigo 32 do Regimento Interno da Câmara dos Deputados.

II - VOTO DA RELATORA

A Constituição Federal determina, em seu art. 23, inciso II, ser competência comum dos entes federados “cuidar da saúde e assistência pública, da proteção e garantia das pessoas portadoras de deficiência”. No tocante à competência legislativa, a Carta Magna estabelece, no inciso XIV do art. 24, a competência concorrente das três esferas para dispor sobre a “proteção e integração social das pessoas portadoras de deficiência”.

Em sintonia com os preceitos contidos na lei maior, o Deputado Professor Sérgio de Oliveira apresentou o Projeto de Lei nº 5.562/2016. O projeto busca facilitar a integração dos deficientes auditivos e visuais mediante o estabelecimento de obrigação, às prestadoras dos serviços de telefonia fixa e móvel, de permitirem o cadastramento de pessoa indicada pelo deficiente auditivo ou visual para fins de representação. O representante teria autorização para resolver todos os assuntos de interesse do deficiente junto à prestadora do serviço de telefonia. O projeto determina, ainda que a prestadora do serviço de telefonia teria a atribuição de treinar e capacitar seus funcionários para orientar o cliente deficiente com respeito ao cadastramento de seu representante.

A Comissão de Defesa dos Direitos das Pessoas com Deficiência – CPD, ao analisar a proposta, sugeriu diversas modificações ao texto base de modo a estender sua aplicação de várias formas. Tendo em vista que a dificuldade da pessoa com deficiência para se comunicar por telefone não se limita aos contatos envolvendo as próprias prestadoras de serviços de telefonia, o Substitutivo da CPD propõe a extensão da obrigação de realizar cadastramento de representante às prestadoras dos serviços bancários, de cartão de crédito, de energia, de água, de telefonia e de banda larga.

A versão aprovada na CPD propõe, ainda, que essas mesmas empresas devam manter disponível canal de comunicação pela internet que permita interação via mensagem eletrônica, redes sociais ou soluções assemelhadas. Por fim, o Substitutivo eleva ao nível legal a obrigação das prestadoras de serviços de telefonia de manter Central de Intermediação de Comunicação – CIC, de forma similar ao previsto nos art. 14 a 17 do Regulamento Geral de Acessibilidade em Serviços de Telecomunicações de interesse coletivo, aprovado pela Resolução nº 667, de 30 de maio de 2016, da Agência Nacional de Telecomunicações – Anatel.

Com relação à extensão às prestadoras dos serviços bancários, de cartão de crédito, de energia, de água, de telefonia e de banda larga da obrigação de realizar o cadastramento de representante para a pessoa com deficiência, estamos inteiramente de acordo. Entretanto, entendemos que a apresentação de uma lista exaustiva dos setores que se enquadram na obrigação é problemática, uma vez que sempre haverá o risco de deixarmos algum setor relevante de fora da lista. Em particular, podemos ver que a proposta aprovada na CPD não estende a obrigação, por exemplo, às prestadoras dos serviços de TV por Assinatura, e não vemos razão, além do simples esquecimento por parte da relatora, para não fazer essa extensão. Por esse motivo, estamos propondo a substituição da relação detalhada de setores afetados pela obrigação por uma expressão mais abrangente: serviços outorgados pelo Poder Público mediante concessão, permissão ou autorização.

Somos igualmente favoráveis à imposição de obrigação de criação de um canal de comunicação pela internet para as prestadoras de serviços de interesse público. A facilidade e o baixo custo envolvidos na comunicação pela rede mundial de computadores fazem crer que a maioria das empresas vai migrar seu atendimento para esta plataforma, cedo ou tarde, tanto para o público em geral quanto para as pessoas com deficiência. Uma previsão legal nesse sentido é útil na medida em que cria certa previsibilidade na disponibilização desse atendimento, o que é bastante desejável.

Por fim, com relação à consagração, em diploma legal, das Centrais de Intermediação de Comunicação mantidas pelas prestadoras de telefonia, não vemos também nenhum óbice. A previsão legal de um instituto dessa importância implica em maior segurança para as pessoas com deficiência. Ademais, o fato dessas centrais já existirem por força de resolução da Anatel significa que não haverá impacto financeiro para as empresas.

No que se refere ao tempo máximo de espera para atendimento de 3 (três) minutos, conforme imposição contida no § 6º do art. 65-C da proposta, ainda que seja uma inovação frente à resolução vigente, trata-se de mecanismo de controle de qualidade já existente na regulamentação do Serviço de Atendimento ao Consumidor – SAC. Referimo-nos particularmente ao § 1º do art. 10 do Decreto nº 6.523, de 31 de julho de 2008, que estabelece o tempo máximo de 60 (sessenta) segundos para a efetivação das transferências de ligações em SACs. Dessa forma, entendemos que a imposição de limite de três minutos para que a pessoa com deficiência seja atendida na Central de Intermediação não onerará excessivamente as prestadoras e, ao mesmo tempo, impedirá a ocorrência de abusos.

Ante o exposto, nosso voto é pela APROVAÇÃO do Projeto de Lei nº 5.562, de 2016, e do Substitutivo da Comissão de Defesa dos Direitos das Pessoas com Deficiência, com duas subemendas, que ora apresentamos.

Sala da Comissão, em de de 2018.

Deputada LUCIANA SANTOS
Relatora

COMISSÃO DE CIÊNCIA E TECNOLOGIA, COMUNICAÇÃO E INFORMÁTICA

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.

SUBEMENDA Nº 1

Dê-se ao art. 65-A da Lei nº 13.146, de 6 de julho de 2015, acrescentado pelo art. 2º do substitutivo aprovado na Comissão de Defesa dos Direitos das Pessoas com Deficiência, a seguinte redação:

*"Art. 65-A As prestadoras de **serviços outorgados pelo Poder Público mediante concessão, permissão ou autorização** ficam obrigadas a cadastrar pessoa indicada pela pessoa com deficiência auditiva ou visual para fins de representação ou teleatendimento.*

.....
....."

Sala da Comissão, em de de 2018.

Deputada LUCIANA SANTOS
Relatora

COMISSÃO DE CIÊNCIA E TECNOLOGIA, COMUNICAÇÃO E INFORMÁTICA

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.

SUBEMENDA Nº 2

Dê-se ao art. 65-B da Lei nº 13.146, de 6 de julho de 2015, acrescentado pelo art. 2º do substitutivo aprovado na Comissão de Defesa dos Direitos das Pessoas com Deficiência, a seguinte redação:

*"Art. 65-B As prestadoras de **serviços outorgados pelo Poder Público mediante concessão, permissão ou autorização** devem disponibilizar ao menos um canal especializado, gratuito e em tempo integral de atendimento remoto pela internet às pessoas com deficiência auditiva e visual, que permita interação via mensagem eletrônica, redes sociais ou soluções assemelhadas.*

.....
....."

Sala da Comissão, em de de 2018.

Deputada LUCIANA SANTOS
Relatora