



CÂMARA DOS DEPUTADOS

PROJETO DE LEI N.º 5.562-B, DE 2016

(Do Sr. Professor Sérgio de Oliveira)

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; tendo parecer: da Comissão de Defesa dos Direitos das Pessoas com Deficiência, pela aprovação, com substitutivo (relatora: DEP. ERIKA KOKAY); e da Comissão de Ciência e Tecnologia, Comunicação e Informática, pela aprovação, na forma do Substitutivo da Comissão de Defesa dos Direitos das Pessoas com Deficiência, com subemendas (relatora: DEP. LUCIANA SANTOS).

DESPACHO:

ÀS COMISSÕES DE:

DEFESA DOS DIREITOS DAS PESSOAS COM DEFICIÊNCIA;
CIÊNCIA E TECNOLOGIA, COMUNICAÇÃO E INFORMÁTICA E
CONSTITUIÇÃO E JUSTIÇA E DE CIDADANIA (ART. 54 RICD)

APRECIÇÃO:

Proposição Sujeita à Apreciação Conclusiva pelas Comissões - Art. 24 II

S U M Á R I O

I - Projeto inicial

II - Na Comissão de Defesa dos Direitos das Pessoas com Deficiência:

- Parecer da relatora
- Substitutivo oferecido pela relatora
- Parecer da Comissão
- Substitutivo adotado pela Comissão

III - Na Comissão de Ciência e Tecnologia, Comunicação e Informática:

- Parecer da relatora
- Subemendas oferecidas pela relatora (2)
- Parecer da Comissão
- Subemendas adotadas pela Comissão (2)

O CONGRESSO NACIONAL decreta:

Art 1 º A empresa prestadora do serviço de telefonia fica obrigada a cadastrar pessoa indicada pelo deficiente auditivo, surdo-mudo ou visual para fins de representação ou teleatendimento.

Parágrafo único. Fica o representante autorizado a resolver todos os assuntos de interesse do deficiente junto à prestadora do serviço de telefonia, inclusive por teleatendimento.

Art 2 º A prestadora do serviço de telefonia tem a atribuição de treinar e capacitar seus funcionários para orientar o cliente deficiente sobre seus direitos previstos no art. 1º.

Art 3 º Esta lei entra em vigor 90 (noventa) dias após a data da sua publicação.

JUSTIFICAÇÃO

Não é novidade para ninguém o infundável rol de problemas na telefonia, o que provoca prejuízos de toda ordem para os usuários em geral.

Entretanto, além dos problemas tradicionais, como queda da ligação, sinal fraco, cobranças indevidas e outros, os deficientes auditivos, o surdo-mudo ou o deficiente visual sofrem também com falhas no atendimento e na reivindicação de seus direitos.

O Projeto de Lei que ora apresento tem o objetivo de garantir a defesa das pessoas que adquiriram sua linha telefônica, mas não conseguem assegurar o atendimento adequado ou a solução dos problemas relacionados à telefonia.

São situações em que o atendente exige a intervenção apenas do titular da linha, mas, por ficar impossibilitado de fornecer as informações, o deficiente continua a ser prejudicado. Bastaria cadastrar mais uma pessoa para resolver o problema de atendimento. Muitos usuários usam o serviço de mensagem.

Frequentemente, por indução ou por erro da prestadora, o usuário faz adesões a serviços que consomem rapidamente seus créditos. O calvário começa quando o deficiente tenta reverter a adesão, pois a prestadora não consegue atender de forma satisfatória. Essa é apenas uma das muitas maneiras de prejudicar o

consumidor e que seria solucionada com o cadastramento de mais uma pessoa indicada pelo deficiente.

Nobres Colegas Parlamentares, diante da importância da matéria e com o objetivo de contribuir para assegurar direitos ao consumidor deficiente, solicito o apoio de todos para a aprovação deste Projeto de Lei.

Sala das Sessões, 14 de junho de 2016

Deputado **Professor Sérgio de Oliveira**
PSD/PR

COMISSÃO DE DEFESA DOS DIREITOS DAS PESSOAS COM DEFICIÊNCIA

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 pessoa 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 justificção, 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 com deficiência auditiva, essa exigência pode até mesmo inviabilizar a solução da demanda, causando prejuízos ao consumidor. Por esse motivo, propõe que as pessoas com deficiência 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 este ano pelo Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor do Ministério da Justiça, o setor de telecomunicações representa o ramo de atividade econômica mais reclamado junto

aos órgãos de defesa do consumidor¹. 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 as pessoas com deficiência auditiva e visual. Embora o Regulamento Geral de Acessibilidade em Telecomunicações² da Anatel já obrigue as operadoras de telefonia a disponibilizarem para as pessoas com deficiência auditiva o acesso às chamadas “Centrais de Intermediação de Comunicação”³ na prática, os recursos oferecidos pelas empresas nem sempre são compatíveis com as reais necessidades do seu público alvo, causando a prestação de um serviço de péssima qualidade. Essa situação pode ser ilustrada no elevado tempo de espera pelo atendimento, que desestimula o acesso a essas centrais.

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 com deficiência 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.

Diante do exposto, consideramos plenamente meritória a proposta de atribuir às pessoas com deficiência auditiva ou visual o direito de indicar uma pessoa com poderes para representá-lo 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 com deficiência.

Não resta dúvida, portanto, quanto à conveniência e oportunidade da aprovação da matéria. Não obstante, identificamos oportunidades de aperfeiçoamento no projeto, sobretudo no que diz respeito a ampliar seu alcance e tornar mais autônoma a ação dos surdos e cegos no acesso às centrais de teleatendimento. Por

¹ Informação disponível em <http://www.brasil.gov.br/cidadania-e-justica/2017/03/reclamacoes-de-consumidores-chegam-a-2-7-milhoes-em-2016>.

² Aprovado pela Resolução da Anatel nº 667, de 30 de maio de 2016.

³ Segundo o art. 2º, V do Regulamento Geral de Acessibilidade em Telecomunicações, as Centrais de Intermediação de Comunicação são centrais responsáveis “pela intermediação de comunicação entre pessoas com deficiência auditiva e entre estas e demais usuários do Serviço Telefônico Fixo Comutado – STFC, e do Serviço Móvel Pessoal – SMP”.

esse motivo, propomos que o direito de nomear um representante para fins de teleatendimento possa ser exercido pela pessoa com deficiência não somente no relacionamento com as operadoras de telefonia, mas também com as prestadoras de outros serviços de utilidade pública, como concessionárias de energia e instituições bancárias.

No entanto, cabe assinalar que, apesar dos avanços proporcionados pelo projeto, em muitas circunstâncias, a solução proposta não será capaz de evitar algumas situações de constrangimento para as pessoas com deficiência. Isso porque, para se comunicar com as centrais de atendimento remoto, a pessoa com deficiência será obrigada a compartilhar assuntos da sua vida privada com seus representantes indicados.

Por isso, proponho a criação de dispositivo legal obrigando as operadoras de telefonia a dar mais agilidade e eficiência ao atendimento prestado pelas Centrais de Intermediação de Comunicação – CIC⁴. Em nossa proposta, determinamos que o tempo de espera máximo para atendimento ao usuário na CIC seja limitado a três minutos. O intuito da medida é obrigar as operadoras de telefonia a equiparem suas centrais de intermediação com recursos humanos e materiais adequados às reais demandas do seu público alvo, sob pena de serem submetidas às sanções previstas na Lei Geral de Telecomunicações – Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997.

É necessário, porém, avançar ainda mais em relação ao objetivo de assegurar maior autonomia às pessoas com deficiência no contato com as centrais remotas de relacionamento. Nesse sentido, propomos que as concessionárias de serviços públicos sejam obrigadas a fornecer um canal adicional de comunicação com os usuários, em alternativa às CIC mantidas pelas operadoras de telefonia. Com a progressiva democratização do acesso à internet e a ampliação do uso das redes sociais como veículo de relacionamento entre clientes e empresas, faz-se necessário estimular o uso desses instrumentos como meio de contato entre usuários e prestadoras de serviços públicos. Dessa forma, considerando o aumento da oferta das ferramentas digitais de acessibilidade, alternativas de comunicação como o Facebook e o WhatsApp tornaram-se veículos de intermediação mais ágeis e eficientes do que as CIC, justificando, assim, a adoção da medida proposta.

Entendemos ainda pela necessidade de suprimir o termo “surdo-mudo” do texto da proposta, de modo a adequar sua terminologia à nomenclatura utilizada pela Lei Brasileira de Inclusão. É oportuno lembrar que a pessoa com deficiência auditiva pode até não fazer o uso da fala por não escutar ou escutar parcialmente, mas nem por isso deixará de ser considerada “falante” da sua própria língua, a Língua Brasileira de Sinais – Libras. Dessa forma, não cabe atribuir a essa pessoa a denominação “surdo-mudo”.

Por fim, julgamos pertinente que os aperfeiçoamentos analisados

⁴ O funcionamento das CIC pode ser ilustrado com o seguinte exemplo: caso um deficiente auditivo deseje contratar determinado serviço ou comprar determinado produto pelo telefone, bastará ligar para a CIC e solicitar ao atendente a intermediação do diálogo com o fornecedor, mediante uso de um equipamento próprio – os chamados TDD, do acrônimo em inglês “telecommunications device for the deaf”, ou “telefone para surdo”.

sejam introduzidos na Lei nº 13.146, de 6 de julho de 2015⁵, diploma legal apropriado para recepcionar as propostas apresentadas.

Elencadas tais considerações, optamos por aglutinar, em um Substitutivo, as propostas apresentadas por esta Relatora ao projeto de lei exame. Sendo assim, o VOTO é pela APROVAÇÃO do Projeto de Lei nº 5.562, de 2016, na forma do SUBSTITUTIVO em anexo.

Sala da Comissão, em 23 de agosto de 2017.

Deputada ERIKA KOKAY - PT

Relatora

SUBSTITUTIVO AO PROJETO DE LEI Nº 5.562, DE 2016

Altera a Lei nº 13.146, de 6 de julho de 2015, disciplinando a prestação de serviços de teleatendimento para as pessoas com deficiência auditiva e visual.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Esta Lei altera a Lei nº 13.146, de 6 de julho de 2015, que *“Institui a Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (Estatuto da Pessoa com Deficiência)”*, disciplinando a prestação de serviços de teleatendimento para as pessoas com deficiência auditiva e visual.

Art. 2º A Lei nº 13.146, de 6 de julho de 2015, passa a vigorar acrescida dos seguintes artigos 65-A, 65-B e 65-C:

“Art. 65-A As prestadoras dos serviços bancários, de cartão de crédito, de energia, de água, de telefonia e de banda larga ficam obrigadas a cadastrar pessoa indicada pela pessoa com deficiência auditiva ou visual para fins de representação ou teleatendimento.

§ 1º Fica o representante autorizado a resolver todos os assuntos de interesse da pessoa com deficiência junto à prestadora, inclusive por teleatendimento.

§ 2º A prestadora tem a atribuição de treinar e

⁵ Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência, que instituiu o Estatuto da Pessoa com Deficiência.

capacitar seus funcionários para orientar o cliente com deficiência sobre os direitos previstos neste artigo.

§ 3º O cadastramento de representante autorizado não desobriga implementação das tecnologias assistivas necessárias para garantir a autonomia das pessoas com deficiência.

Art. 65-B As prestadoras dos serviços bancários, de cartão de crédito, de energia, de água, de telefonia e de banda larga 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.

§ 1º O atendimento de que trata o caput deve ser prestado por profissionais qualificados para atender às pessoas com deficiência auditiva e visual, e de modo a assegurar a autonomia dessas pessoas na solução de suas demandas.

§ 2º O canal deve prever o uso de tecnologias assistivas e permitir a comunicação por vídeo e por mensagens, acompanhando as evoluções tecnológicas ofertadas no mercado.

§ 3º A prestadora pode contratar meios de terceiros para operacionalização do disposto no caput, sendo, para todos os efeitos, a única responsável pelo pleno atendimento das disposições legais e regulamentares.

Art. 65-C As prestadoras dos serviços de telefonia devem disponibilizar, de forma gratuita e em tempo integral, acesso a central de relacionamento destinada a promover a intermediação da comunicação entre pessoas com deficiência auditiva e entre estas e demais usuários dos serviços de telefonia.

§ 1º A central de que trata o caput não se confunde com o centro de atendimento telefônico regularmente oferecido aos usuários dos serviços de telefonia, devendo ter código de acesso distinto.

§ 2º A existência, o código de acesso e a funcionalidade da central de comunicação devem ser divulgados de forma clara e em formato acessível pela prestadora.

§ 3º A divulgação do serviço oferecido pela central deve estar

disponível em formato acessível na página da prestadora na internet, com fácil acesso e em todos seus locais de atendimento pessoal.

§ 4º A intermediação por meio da central deve ser possível independentemente da localização do usuário de origem e do usuário de destino.

§ 5º A obrigação de intermediar a comunicação com o uso da central exige que o usuário utilize terminal que contenha funcionalidade, facilidade ou tecnologias assistivas para pessoas com deficiência.

§ 6º O tempo máximo de espera do usuário para contato direto com o atendente da central deve ser de três minutos.

§ 7º O descumprimento do disposto neste artigo sujeita a prestadora às sanções previstas na Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997". (NR)

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

Sala da Comissão, em 23 de agosto de 2017.

Deputada ERIKA KOKAY
Relatora

III - PARECER DA COMISSÃO

A Comissão de Defesa dos Direitos das Pessoas com Deficiência, em reunião ordinária realizada hoje, aprovou o Projeto de Lei nº 5.562/2016, com Substitutivo, nos termos do Parecer da Relatora, Deputada Erika Kokay.

Estiveram presentes os Senhores Deputados:

Cabo Sabino - Presidente, Zenaide Maia - Vice-Presidente, Adail Carneiro, Carlos Gomes, Eduardo Barbosa, João Derly, Marcelo Aro, Otavio Leite, Professora Dorinha Seabra Rezende, Rosinha da Adefal, Subtenente Gonzaga, Valadares Filho, Carmen Zanotto, Diego Garcia, Erika Kokay, Lobbe Neto, Misael

Varella, Ronaldo Carletto e Zé Augusto Nalin.

Sala da Comissão, em 13 de setembro de 2017.

Deputado CABO SABINO

Presidente

SUBSTITUTIVO ADOTADO PELA CPD AO PROJETO DE LEI Nº 5.562, DE 2016

Altera a Lei nº 13.146, de 6 de julho de 2015, disciplinando a prestação de serviços de teleatendimento para as pessoas com deficiência auditiva e visual.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Esta Lei altera a Lei nº 13.146, de 6 de julho de 2015, que *“Institui a Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (Estatuto da Pessoa com Deficiência)”*, disciplinando a prestação de serviços de teleatendimento para as pessoas com deficiência auditiva e visual.

Art. 2º A Lei nº 13.146, de 6 de julho de 2015, passa a vigorar acrescida dos seguintes artigos 65-A, 65-B e 65-C:

“Art. 65-A As prestadoras dos serviços bancários, de cartão de crédito, de energia, de água, de telefonia e de banda larga ficam obrigadas a cadastrar pessoa indicada pela pessoa com deficiência auditiva ou visual para fins de representação ou teleatendimento.

§ 1º Fica o representante autorizado a resolver todos os assuntos de interesse da pessoa com deficiência junto à prestadora, inclusive por teleatendimento.

§ 2º A prestadora tem a atribuição de treinar e capacitar seus funcionários para orientar o cliente com deficiência sobre os direitos previstos neste artigo.

§ 3º O cadastramento de representante autorizado não desobriga implementação das tecnologias assistivas necessárias para garantir a autonomia das pessoas com deficiência.

Art. 65-B As prestadoras dos serviços bancários, de cartão de crédito, de energia, de água, de telefonia e de banda larga 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.

§ 1º O atendimento de que trata o caput deve ser prestado por profissionais qualificados para atender às pessoas com deficiência auditiva e visual, e de modo a assegurar a autonomia dessas pessoas na solução de suas demandas.

§ 2º O canal deve prever o uso de tecnologias assistivas e permitir a comunicação por vídeo e por mensagens, acompanhando as evoluções tecnológicas ofertadas no mercado.

§ 3º A prestadora pode contratar meios de terceiros para operacionalização do disposto no caput, sendo, para todos os efeitos, a única responsável pelo pleno atendimento das disposições legais e regulamentares.

Art. 65-C As prestadoras dos serviços de telefonia devem disponibilizar, de forma gratuita e em tempo integral, acesso a central de relacionamento destinada a promover a intermediação da comunicação entre pessoas com deficiência auditiva e entre estas e demais usuários dos serviços de telefonia.

§ 1º A central de que trata o caput não se confunde com o centro de atendimento telefônico regularmente oferecido aos usuários dos serviços de telefonia, devendo ter código de acesso distinto.

§ 2º A existência, o código de acesso e a funcionalidade da central de comunicação devem ser divulgados de forma clara e em formato acessível pela prestadora.

§ 3º A divulgação do serviço oferecido pela central deve estar disponível em formato acessível na página da prestadora na internet, com fácil acesso e em todos seus locais de atendimento pessoal.

§ 4º A intermediação por meio da central deve ser possível independentemente da localização do usuário de origem e do usuário de destino.

§ 5º A obrigação de intermediar a comunicação com o uso da

central exige que o usuário utilize terminal que contenha funcionalidade, facilidade ou tecnologias assistivas para pessoas com deficiência.

§ 6º O tempo máximo de espera do usuário para contato direto com o atendente da central deve ser de três minutos.

§ 7º O descumprimento do disposto neste artigo sujeita a prestadora às sanções previstas na Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997". (NR)

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

Sala da Comissão, em 13 de setembro de 2017.

Deputado CABO SABINO
Presidente

COMISSÃO DE CIÊNCIA E TECNOLOGIA, COMUNICAÇÃO E INFORMÁTICA

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. **Apresentado o parecer, houve pedido de vista.** 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 ne Central de Intermediação não onerará excessivamente as prestadoras e, ao mesmo tempo, impedirá a ocorrência de abusos.

Acrescente-se que, em razão da necessidade de tempo para a adaptação das empresas às novas obrigações, acrescentamos parágrafo único aos arts. 65-A e 65-B, no sentido de dispor que esse lapso temporal ficará a cargo da regulamentação.

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 13 de novembro de 2018.

Deputada LUCIANA SANTOS
Relatora

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.

Parágrafo único. O tempo de adaptação das empresas encarregadas de prestar o serviço disposto no caput ficará a cargo de regulamentação".

.....
"

Sala da Comissão, em 13 de novembro de 2018.

Deputada LUCIANA SANTOS
 Relatora

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.

Parágrafo único. O tempo de adaptação das empresas encarregadas de disponibilizar o serviço disposto no caput ficará a cargo de regulamentação".

.....
"

Sala da Comissão, em 13 de novembro de 2018.

Deputada LUCIANA SANTOS
 Relatora

III - PARECER DA COMISSÃO

A Comissão de Ciência e Tecnologia, Comunicação e Informática, em reunião ordinária realizada hoje, aprovou o Projeto de Lei nº 5.562/2016, na forma do Substitutivo da Comissão de Defesa dos Direitos das Pessoas com Deficiência, com Subemendas, nos termos do Parecer da Relatora, Deputada Luciana Santos.

Estiveram presentes os Senhores Deputados:

Goulart - Presidente, Paulo Freire - Vice-Presidente, Afonso Motta, Celso Pansera, Eduardo Cury, Luciana Santos, Luiza Erundina, Marcos Soares, Missionário José Olímpio, Ricardo Izar, Rodrigo de Castro, Ronaldo Martins, Sandes Júnior, Sandro Alex, Takayama, Vitor Lippi, Fábio Sousa, Hélio Leite, Izalci Lucas, Jefferson Campos, Josias Gomes, Lobbe Neto, Luiz Lauro Filho, Odorico Monteiro, Pr. Marco Feliciano e Thiago Peixoto.

Sala da Comissão, em 13 de novembro de 2018.

Deputado GOULART
Presidente

SUBEMENDA Nº 1 ADOTADA PELA COMISSÃO 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.

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.

Parágrafo único. O tempo de adaptação das empresas encarregadas de prestar o serviço disposto no caput ficará a cargo de regulamentação".

....."

Sala da Comissão, em 13 de novembro de 2018.

Deputado GOULART
Presidente

**SUBEMENDA Nº 2 ADOTADA PELA COMISSÃO
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.

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.

Parágrafo único. O tempo de adaptação das empresas encarregadas de disponibilizar o serviço disposto no caput ficará a cargo de regulamentação".

....."

Sala da Comissão, em 13 de novembro de 2018.

Deputado GOULART
Presidente

FIM DO DOCUMENTO
