

PROJETO DE LEI Nº , DE 2023
(Do Sr. JOSÉ NELTO)

Dispõe sobre a obrigatoriedade das empresas de centrais de atendimento telefônico “call center”, serviço de atendimento ao cliente “SAC” e congêneres, a disponibilizarem método de chamada de vídeo para pessoas surdas.

O Congresso Nacional decreta:

Art.1º Esta lei dispõe sobre a obrigatoriedade das empresas de centrais de atendimento telefônico “call center”, serviços de auxílio ao cliente “SAC” e congêneres a disponibilizarem método de atendimento de chamada de vídeo para pessoas surdas.

§ 1º Para atendimento ao disposto no caput deste artigo, as empresas deverão disponibilizar atendentes qualificados em Línguas Brasileira de Sinais - LIBRAS.

§ 2º As empresas que mencionam o caput deste artigo disponibilizarão canal de atendimento exclusivo para pessoas acometidas de surdez.

Art. 2º O não cumprimento do disposto nesta Lei sujeitará as empresas infratoras às seguintes penalidades:

I - Advertência;

II - Multa de um salário-mínimo vigente;

Parágrafo único: Em caso de reincidência, a multa será duplicada.

Art. 3º A fiscalização do cumprimento desta lei, bem como a aplicação das sanções previstas no artigo anterior serão feitas pelo Poder Executivo.



Art. 4º - Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

JUSTIFICAÇÃO

O presente projeto tem como objetivo dispor sobre a obrigatoriedade das empresas de centrais de atendimento telefônico “call center”, serviço de atendimento ao cliente “SAC” e congêneres, a disponibilizarem método de atendimento de chamada de vídeo para pessoas surdas.

Uma pesquisa realizada pelo IBGE apontou que mais de 9 milhões de pessoas possuem deficiência auditiva. Isso corresponde a mais de 5% da população do Brasil. A sociedade tem feito diversos movimentos para permitir que as pessoas com deficiência possam fazer parte de todas as atividades.¹ Mas ainda assim, a pesquisa do CENSO mostrou que a comunidade surda enfrenta muitas dificuldades no que diz respeito à comunicação e à educação.²

A lei 13.146/2015 institui a inclusão das pessoas com deficiência. Nela se encontra o seguinte Parágrafo: “É dever do Estado, da família, da comunidade escolar e da sociedade assegurar educação de qualidade à pessoa com deficiência, colocando-a a salvo de toda forma de violência, negligência e discriminação”. Ou seja: a responsabilidade de garantir todos esses direitos não é somente do Estado e da família, mas de toda a sociedade.³

Como funciona a videochamada em Libras? A chamada de vídeo é iniciada pelo cliente no link disponibilizado no site, App e Whatsapp, e é atendida por um intérprete que contata e traduz, em tempo real, em libras ou texto, o atendimento que for necessário.

¹ <https://blog.unis.edu.br/>

² <https://www.ibge.gov.br/>

³ https://www.planalto.gov.br/ccivil_03



Em virtude disso, faz-se totalmente necessário que haja a implantação de tal serviço como forma de atender e auxiliar os clientes em problemas consumeristas ocorridos no cotidiano.

Dada a relevância temática, submeto esta proposição aos ilustres pares, rogando o imprescindível apoio para sua aprovação.

Sala das Sessões, em de de 2023.

Deputado **JOSÉ NELTO**
(PP/GO)

