



CÂMARA DOS DEPUTADOS
DEPUTADO FEDERAL MARCOS TAVARES

PROJETO DE LEI Nº , DE DE 2024
(Do Senhor Marcos Tavares)

Dispõe sobre a obrigatoriedade de empresas de centrais de atendimento e serviços de atendimento ao cliente oferecerem a opção de chamada de vídeo para a inclusão de pessoas surdas.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Ficam as empresas que operam centrais de atendimento e serviços de atendimento ao cliente obrigadas a disponibilizar a opção de chamada de vídeo, com o objetivo de atender adequadamente as pessoas surdas.

Art. 2º A chamada de vídeo deverá incluir intérpretes de Libras (Língua Brasileira de Sinais) para possibilitar uma comunicação clara e eficiente entre o atendente e a pessoa surda.

Art. 3º As empresas deverão garantir que os intérpretes de Libras sejam devidamente capacitados e certificados para prestar o serviço de atendimento.

Art. 4º O serviço de chamada de vídeo com intérprete de Libras deverá estar disponível durante todo o horário de funcionamento do atendimento ao cliente.

Art. 5º As empresas terão o prazo de 180 dias, a partir da publicação desta lei, para se adequarem às exigências estabelecidas.

Art. 6º O não cumprimento do disposto nesta lei sujeitará as empresas às penalidades previstas na legislação vigente, incluindo advertências, multas e outras sanções administrativas cabíveis.

Art. 7º Esta lei entra em vigor na data de sua publicação.

MARCOS TAVARES
Deputado Federal
PDT-RJ





JUSTIFICAÇÃO

O presente projeto de lei tem como objetivo instituir políticas públicas de combate à violência física, sexual e emocional contra a pessoa idosa, abordando um problema de extrema relevância e urgência. A violência contra a pessoa idosa é um fenômeno crescente que afeta significativamente a dignidade, a saúde e a qualidade de vida dos idosos, frequentemente perpetrada por indivíduos próximos, como familiares e cuidadores. Esse tipo de violência pode gerar consequências graves e duradouras, comprometendo o bem-estar e a segurança dos idosos.

O presente projeto de lei dispõe sobre a obrigatoriedade de empresas de centrais de atendimento e serviços de atendimento ao cliente oferecerem a opção de chamada de vídeo para a inclusão de pessoas surdas. A comunicação é um direito fundamental, e é essencial que todas as pessoas tenham acesso igualitário aos serviços de atendimento ao cliente, independentemente de suas capacidades auditivas.

Atualmente, muitas pessoas surdas enfrentam dificuldades significativas ao tentar acessar serviços de atendimento ao cliente, devido à falta de opções adequadas de comunicação. A ausência de intérpretes de Libras (Língua Brasileira de Sinais) nas centrais de atendimento limita severamente a capacidade dessas pessoas de resolverem problemas, obter informações e exercerem plenamente seus direitos como consumidores.

A implementação de chamadas de vídeo com intérpretes de Libras é uma medida necessária para eliminar essas barreiras comunicacionais. Essa iniciativa permitirá que as pessoas surdas se comuniquem de forma clara e eficiente com os atendentes, garantindo um atendimento inclusivo e acessível. Além disso, promoverá a igualdade de oportunidades, assegurando que todos os clientes possam usufruir dos mesmos serviços e benefícios.

É importante destacar que a capacitação e certificação dos intérpretes de Libras são essenciais para garantir a qualidade do atendimento prestado. As empresas deverão investir na formação desses profissionais, assegurando que o serviço oferecido seja eficiente, respeitoso e adequado às necessidades das pessoas surdas.

A aprovação deste projeto de lei representará um avanço significativo na





CÂMARA DOS DEPUTADOS
DEPUTADO FEDERAL MARCOS TAVARES

luta pelos direitos das pessoas com deficiência auditiva, promovendo a inclusão social e a acessibilidade. É um passo essencial para construir uma sociedade mais justa e equitativa, onde todos os cidadãos tenham as mesmas oportunidades de acesso e participação.

Além disso, a obrigatoriedade de chamadas de vídeo com intérpretes de Libras também trará benefícios para as empresas, melhorando a satisfação do cliente e fortalecendo sua imagem corporativa. Ao demonstrar responsabilidade social e compromisso com a inclusão, as empresas poderão se destacar positivamente no mercado.

Portanto, é urgente e necessário que este projeto de lei seja aprovado, garantindo que as pessoas surdas tenham acesso igualitário aos serviços de atendimento ao cliente e possam exercer plenamente seus direitos como consumidores.

MARCOS TAVARES
Deputado Federal
PDT-RJ

Apresentação: 06/06/2024 23:56:31.877 - Mesa

PL n.2244/2024



Praça dos Três Poderes - Anexo IV – Gabinete 611 - Câmara dos Deputados - CEP: 70.160-900 – Brasília/DF
Contato: (61) 3215-5611 e-mail: dep.marcostavares@camara.leg.br

Para verificar a assinatura, acesse <https://infoleg-autenticidade-assinatura.camara.leg.br/CD246830486700>
Assinado eletronicamente pelo(a) Dep. Marcos Tavares

