



**CÂMARA DOS DEPUTADOS**  
**Deputado Federal DUARTE**

Apresentação: 03/12/2024 17:40:35.313 - CPD

**REQ n.58/2024**

**COMISSÃO DE DEFESA DO DIREITO DAS PESSOAS COM DEFICIÊNCIA**

**REQUERIMENTO DE AUDIÊNCIA PÚBLICA Nº DE 2024**  
**(Do Sr. Duarte Jr.)**

Requer a realização de audiência pública para tratar da Acessibilidade no Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC).

Senhor Presidente,

Venho requerer, nos termos do Art. 255 do Regimento Interno da Câmara dos Deputados, a realização de Audiência Pública, em data oportuna, para tratar da Acessibilidade no Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC).

Aproveito esta oportunidade para solicitar que sejam remetidos convites para as autoridades abaixo:

**I) Marco Antônio Ferreira Pellegrini – Diretor da Associação Amigos Metroviários dos Excepcionais - AME;**

**II) Antônio Abreu – Presidente da Federação de Organizações de Surdos - FENEIS;**

**III) Representante da SENACON;**

**IV) Representante da Secretaria da Pessoa com Deficiência;**

**V) Representante do IDEC;**

---

Gabinete do Deputado Duarte – Av. Grande Oriente, nº 27, Jardim Renascença, CEP: 65075-180  
WhatsApp: (98) 97012-4010 / Tel.: (61) 3215-5344 / E-mail: gabinete@duartejr.com  
São Luís – Maranhão



\* C D 2 4 6 2 1 9 6 1 7 3 0 0 \*



**CÂMARA DOS DEPUTADOS**  
**Deputado Federal DUARTE**

Apresentação: 03/12/2024 17:40:35.313 - CPD

REQ n.58/2024

## **JUSTIFICACÃO**

A realização de uma audiência pública para tratar da Acessibilidade no Serviço de Atendimento ao Consumidor é uma iniciativa indispensável. O Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC) é um instrumento essencial para que o cidadão possa exercer sua cidadania, garantir seus direitos e solucionar problemas com fornecedores de bens e serviços. Contudo, para uma parcela da população, especialmente pessoas com deficiência, o SAC frequentemente apresenta barreiras que dificultam ou inviabilizam o seu uso.

Entre os problemas enfrentados estão a falta de atendimento em Língua Brasileira de Sinais (Libras), a ausência de plataformas acessíveis para pessoas com deficiência visual, auditiva ou intelectual e a escassez de treinamento adequado para os atendentes no que diz respeito às especificidades dessas populações.

Ao promover esta audiência pública, a Comissão de Defesa da Pessoa com Deficiência terá a oportunidade de reunir especialistas, representantes do poder público, da sociedade civil e do setor privado para discutir soluções práticas e viáveis. O objetivo é assegurar que os SACs respeitem os princípios da acessibilidade universal e atendam, de forma eficaz e humanizada, às demandas das pessoas com deficiência.

Além disso, a iniciativa busca dar visibilidade ao tema e fomentar a conscientização, contribuindo para a construção de uma sociedade mais inclusiva e equitativa, onde todos os cidadãos possam exercer plenamente seus direitos.

Portanto, a realização desta audiência pública é indispensável para avançarmos na implementação de políticas públicas que garantam o acesso integral e igualitário aos serviços de atendimento ao consumidor.

Assim, rogo pela aprovação deste requerimento para realização da Audiência Pública.

---

Gabinete do Deputado Duarte – Av. Grande Oriente, nº 27, Jardim Renascença, CEP: 65075-180  
WhatsApp: (98) 97012-4010 / Tel.: (61) 3215-5344 / E-mail: gabinete@duartejr.com  
São Luís – Maranhão



Para verificar a assinatura, acesse <https://infoleg-autenticidade-assinatura.camara.leg.br/CD246219617300>  
Assinado eletronicamente pelo(a) Dep. Duarte Jr.



\* C D 2 4 6 2 1 9 6 1 7 3 0 0 \*



**CÂMARA DOS DEPUTADOS**  
**Deputado Federal DUARTE**

Sala da Comissão, de novembro de 2024.

**Deputado Duarte Jr.**  
**PSB/MA**

Apresentação: 03/12/2024 17:40:35.313 - CPD

**REQ n.58/2024**



Gabinete do Deputado Duarte – Av. Grande Oriente, nº 27, Jardim Renascença, CEP: 65075-180  
WhatsApp: (98) 97012-4010 / Tel.: (61) 3215-5344 / E-mail: gabinete@duartejr.com  
São Luís – Maranhão

Para verificar a assinatura, acesse <https://infoleg-autenticidade-assinatura.camara.leg.br/CD246219617300>  
Assinado eletronicamente pelo(a) Dep. Duarte Jr.



\* C D 2 4 6 2 1 9 6 1 7 3 0 0 \*