

## PROPOSIÇÕES



### PROJETO DE LEI ORDINÁRIA 1579/2020

**Dispõe sobre a obrigatoriedade das empresas centrais de atendimento telefônico *call centers*, serviço de atendimento ao cliente (SAC) e congêneres aderirem método de atendimento de chamada de vídeo para pessoas surdas, no âmbito do Estado de Pernambuco.**

#### TEXTO COMPLETO

Art. 1º Dispõe sobre a obrigatoriedade das centrais de atendimento telefônico *call centers*, serviço de atendimento ao cliente (SAC) e congêneres aderirem método de atendimento de chamada de vídeo para pessoas surdas, no âmbito do Estado de Pernambuco.

Parágrafo único. Os atendentes devem ser pessoas qualificadas em Língua Brasileira de Sinais – LIBRAS para atender as pessoas surdas.

Art. 2º O não cumprimento do disposto nesta Lei sujeitará as das centrais de atendimento telefônico *call centers*, serviço de atendimento ao cliente (SAC) e congêneres, às seguintes penalidades:

I – advertência;

II – multa entre 200 (duzentos) e 300.000 (trezentos mil) UFIR-PE;

III – em caso de reincidência, a multa será duplicada.

Art. 3º As sanções previstas no artigo anterior serão aplicadas por Órgão ou Entidade Estadual definidas em Decreto.

Parágrafo único. Sendo descumprido o que está estabelecido nesta Lei, o consumidor deverá de imediato, comunicar aos órgãos ou Entidade Estadual que será definida em decreto.

Art. 4º Esta Lei entra em vigor no prazo de 90 (noventa) dias a partir da data de sua publicação.

#### JUSTIFICATIVA

A presente proposição dispõe sobre a obrigatoriedade das empresas de centrais de atendimento telefônico *call centers*, serviço de atendimento ao cliente (SAC) e congêneres aderirem método de atendimento de chamada de vídeo para pessoas surdas. Segundo dados da Organização Mundial da Saúde – OMS, a surdez acomete inúmeras pessoas em todo o mundo, mais especificamente 360 milhões. E, até 2050, a expectativa é de que esse número cresça para 900 milhões. Já no Brasil, são cerca de 10 milhões de surdos, o que equivale a 5% da população. Essas pessoas têm, garantido pela Constituição Federal e pela legislação infraconstitucional, o direito à educação, à informação, à cultura e ao lazer, com as necessárias adaptações.

O que se vê, no entanto, é a população com deficiência auditiva ser frequentemente apartada dos seus direitos, pois não encontra condições acessíveis. Assim, o objetivo desta proposição é facilitar a vida de cidadãos, bem como, proteger os direitos humanos daqueles que são acometidos de deficiência.

Diante disso, as novas mídias e tecnologias digitais vêm transformando radicalmente os relacionamentos. Os telefonemas tornam-se cada vez mais raros, e adotamos de vez a comunicação via internet e suas mensagens de texto, conversas em grupo, chamadas de vídeo. Não seria diferente nas relações de consumo: a chamada de vídeo surge como mais uma ferramenta na dinâmica atual entre clientes e empresas.

Sendo assim, este projeto de lei, oportunamente, visa assegurar aos deficientes visuais autonomia na resolução das suas demandas. E, conseqüentemente, a ampliação do mercado de trabalho, diante da necessidade da mão de obra qualificada em Língua de Sinais Brasileiras – LIBRAS.

Assim, com base nos princípios da não discriminação, da igualdade de oportunidades, da acessibilidade e da inclusão plena e efetiva das pessoas com deficiência na sociedade, e visando garantir às pessoas surdas o direito de receber e difundir informações, ideias e resoluções de demanda em condições análogas às das demais

peçoas. Logo, por essa razão, defendemos a importância do poder público dedicar esforços para assegurar o acesso dos deficientes visuais às centrais de telemarketing, garantindo o direito e o acesso de TODOS.

Ante a todo o exposto, conto com o apoio de meus nobres Pares para a aprovação deste Projeto de Lei.

## HISTÓRICO

[08/10/2020 00:26:36] ENVIADO P/ SGMD  
[08/10/2020 15:15:16] ENVIADO PARA COMUNICAÇÃO  
[08/10/2020 15:55:31] DESPACHADO  
[08/10/2020 15:56:07] EMITIR PARECER  
[08/10/2020 16:30:34] ENVIADO PARA PUBLICAÇÃO  
[09/10/2020 10:49:47] PUBLICADO  
[30/09/2020 11:26:00] ASSINADO

## INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES

### STATUS

**Situação do Trâmite:** PUBLICADO

**Localização:** SECRETARIA GERAL DA MESA DIRETORA (SEGMD)

### TRAMITAÇÃO

**1ª Publicação:** 09/10/2020

**D.P.L.:** 9

**1ª Inserção na O.D.:**

## DOCUMENTOS RELACIONADOS

TIPO	NÚMERO	AUTOR
Parecer FAVORAVEL_ALTERACAO	<a href="#">4759/2021</a>	Antônio Moraes
Substitutivo	<a href="#">1/2021</a>	Ana Cecilia de Araujo Lima

FONE  
**(81) 3183-2211**

E-MAIL  
**[ouvidoria@alepe.pe.gov.br](mailto:ouvidoria@alepe.pe.gov.br)**



Rua da União, 397, Boa Vista, Recife,  
Pernambuco, Brasil, CEP: 50050-909  
CNPJ: 11.426.103/0001-34  
Inscrição Estadual: Isenta