

[VOLTAR](#)

**LEI Nº18.291, de 26.12.2022 (D.O 28.12.22)**

**DISPÕE SOBRE O MÉTODO DE ATENDIMENTO DE CHAMADA DE VÍDEO OU OUTROS MÉTODOS DE ATENDIMENTO QUE RESGUARDEM A ACESSIBILIDADE PARA PESSOAS SURDAS, POR PARTE DE EMPRESAS DE CENTRAIS DE ATENDIMENTO TELEFÔNICO – *CALL CENTERS*, SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CLIENTE – SAC E CONGÊNERES NO ÂMBITO DO ESTADO DO CEARÁ.**

**A GOVERNADORA DO ESTADO DO CEARÁ.**

**Faço saber que a Assembleia Legislativa decretou e eu sanciono a seguinte Lei:**

**Art. 1.º** As Centrais de Atendimento Telefônico – *Call Centers*, bem como os Serviços de Atendimento ao Cliente – SAC e congêneres disponibilizarão método de atendimento de chamada de vídeo ou outros métodos de atendimento que resguardem a acessibilidade para pessoas surdas, no âmbito do Estado do Ceará.

**§ 1º.** O canal de atendimento criado em virtude desta Lei será exclusivo para pessoas acometidas de surdez.

**§ 2º** As disposições desta Lei não se aplicam aos fornecedores dos serviços regulados pelo Poder Executivo Federal nos termos da legislação federal em vigor.

**Art. 2.º** Esta Lei entra em vigor no prazo de 180 (cento e oitenta) dias a partir da data de sua publicação.

**PALÁCIO DA ABOLIÇÃO, DO GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ,**  
em Fortaleza, 26 de dezembro de 2022.

**Maria Izolda Cela de Arruda Coelho**  
**GOVERNADORA DO ESTADO**

**Autoria:** Deputado Audic Mota

