

Nº do documento:	(S/N)	Tipo do documento:	PROJETO DE LEI
Descrição:	DISPÕE SOBRE A OBRIGATORIEDADE DAS EMPRESAS DE CENTRAIS DE ATENDIMENTO TELEFÔNICO ?CALL CENTERS?, SE		
Autor:	100015 - DEPUTADO CARMELO NETO		
Usuário assinator:	100015 - DEPUTADO CARMELO NETO		
Data da criação:	17/11/2023 11:52:08	Data da assinatura:	17/11/2023 11:54:58



Assembleia Legislativa do Estado do Ceará

GABINETE DO DEPUTADO CARMELO NETO

AUTOR: DEPUTADO CARMELO NETO

PROJETO DE LEI
17/11/2023

PROJETO DE LEI Nº

DISPÕE SOBRE A OBRIGATORIEDADE DAS EMPRESAS DE CENTRAIS DE ATENDIMENTO TELEFÔNICO “CALL CENTERS”, SERVIÇOS DE ATENDIMENTO AO CLIENTE “SAC” E CONGÊNERES A DISPONIBILIZAREM MÉTODO DE ATENDIMENTO DE CHAMADA DE VÍDEO PARA PESSOAS SURDAS, NO ÂMBITO DO ESTADO DO CEARÁ E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS

A ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO CEARÁ DECRETA:

Art. 1º Esta lei dispõe sobre a obrigatoriedade das empresas de centrais de atendimento telefônico “call centers”, serviços de atendimento ao cliente “SAC” e congêneres a disponibilizarem método de atendimento de chamada de vídeo para pessoas surdas, no âmbito do Estado do Ceará.

Parágrafo primeiro: Para atendimento ao disposto no caput deste artigo, as empresas deverão disponibilizar atendentes qualificados em Línguas Brasileira de Sinais - LIBRAS.

Parágrafo segundo: As empresas que menciona 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 5 (cinco) à 50 (cinquenta) salários-mínimos.

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

Art. 3º O Poder Executivo regulamentará a presente lei.

Parágrafo único - A fiscalização do cumprimento desta lei, bem como a aplicação das sanções previstas no artigo anterior serão feitas por Órgão ou Entidade Estadual

Art. 4º Esta Lei entra em vigor após sua publicação.

**DEPARTAMENTO LEGISLATIVO DA ASSEMBLÉIA LEGISLATIVA DO CEARÁ, _____ DE
_____ DE 2023.**

JUSTIFICATIVA

Inicialmente, cumpre salientar que compete aos Estados legislarem sobre assuntos referentes à integração social da pessoa com deficiência, conforme dispõe o artigo 24, inciso XIV, da Constituição Federal.:

Art. 24. Compete à União, aos Estados e ao Distrito Federal legislar concorrentemente sobre:

XIV - proteção e integração social das pessoas portadoras de deficiência/

Dessa forma, a Constituição Federal assegura que parlamentares estaduais tratem sobre assuntos dessa natureza. Assim, o objetivo desta proposição é facilitar a vida de cidadãos, bem como, proteger os direitos humanos daqueles que são acometidos de surdez. Ademais, também elencamos a competência comum material, abaixo colacionada:

Art. 23. É competência comum da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios:

II - cuidar da saúde e assistência pública, da proteção e garantia das pessoas portadoras de deficiência;

Importante destacar que no Brasil, cerca de 9,7 milhões de pessoas (5,1% da população) possuem algum grau de deficiência auditiva. Destas, cerca de 344 mil são surdas. A acessibilidade para as pessoas com esse tipo de deficiência tem sido aprimorada e algumas empresas já oferecem atendimentos alternativos para esse público, seja por meio de chat, e-mail ou via SMS.

Outra alternativa que começa a ser utilizada em alguns “contact centers” é a videoconferência, que proporciona ao cliente a oportunidade de conversar com um atendente por meio da linguagem de sinais (Libras). Um exemplo que pode ser utilizado como referência é o serviço ofertado pela Gol em aeroportos de São Paulo e Rio de Janeiro, onde o cliente pode obter informações sobre o voo sem a ajuda de terceiros.

Pelo exposto, conclamo aos Nobres Pares para a aprovação do presente projeto de lei.

Carmelo Neto

DEPUTADO CARMELO NETO

DEPUTADO (A)