

### PROJETO DE LEI Nº 589, DE 2021

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 de São Paulo

A ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DE SÃO PAULO  
DECRETA

Artigo 1.º 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 de São Paulo.

§ 1.º Para atendimento ao disposto no caput deste artigo, as empresas deverão disponibilizar atendentes qualificados em Línguas Brasileira de Sinais - LIBRAS.

§ 2.º As empresas que menciona o caput deste artigo disponibilizarão canal de atendimento exclusivo para pessoas acometidas de surdez. Artigo 2.º O não cumprimento do disposto nesta Lei sujeitará as empresas infratoras às seguintes penalidades:

I - Advertência;

II - multa entre 40 e 170 UFESPs;

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

Artigo 3.º A fiscalização do cumprimento desta lei, bem como a aplicação das sanções previstas no artigo anterior serão feitas por Órgão ou Entidade Estadual definidas pelo Poder Executivo.

Artigo 4.º Caberá ao poder executivo do Estado de São Paulo regulamentar a presente Lei dentro da sua esfera de competência e no que tange aos seus respectivos órgãos responsáveis.

Artigo 5.º Está Lei entra em vigor 180 dias após 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, no âmbito do Estado de São Paulo.

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.

Com relação à competência para legislar, sem embargos do possível entendimento da mesa diretora, existe entendimento que a presente medida legislativa dispõe de assunto perfilado no elenco de matérias de competência do Estado, conforme trata o artigo 24, incisos XIV, da Constituição Federal de 1988, que dispõe:

Artigo 24 - Compete à União, aos Estados e ao Distrito Federal legislar concorrentemente sobre:(...)

XIV - proteção e integração social das pessoas portadoras de deficiência; (grifou-se)

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 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 auditivos 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 pessoas.

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

Diante o exposto, solicito apoio dos nobres pares para aprovação do presente projeto de lei.

Sala das Sessões, em 9/9/2021.

a) Altair Moraes - REPUBLICANOS