



PROCESSO N.º : 2021007364
INTERESSADO : DEPUTADO PAULO TRABALHO
ASSUNTO : Torna-se obrigatório as 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 portadoras de deficiência auditiva, no âmbito do Estado de Goiás.

RELATÓRIO

Cuida-se de projeto de lei, de autoria do ilustre Deputado Paulo Trabalho, dispondo sobre a obrigatoriedade das empresas de centrais de atendimento telefônico "call centers", serviços de atendimento ao cliente "SAC" e congêneres do Estado de Goiás disponibilizarem método de atendimento de chamada de vídeo para pessoas com deficiência auditiva.

A proposição determina que as empresas deverão disponibilizar atendentes qualificados em Línguas Brasileira de Sinais - LIBRAS -, e ainda um número de telefone exclusivo para o atendimento de pessoas acometidas de surdez.

O descumprimento dessa norma sujeitará os infratores às penas de advertência e multa.

A justificativa da proposição menciona que a proposição objetiva garantir o direito à igualdade de acessibilidade e proteger os direitos humanos daqueles que são acometidos por surdez, bem como ampliar o mercado de trabalho diante da necessidade da mão de obra qualificada em LIBRAS.

Essa é a síntese da proposição em análise.

Constata-se que a propositura em pauta versa sobre matéria pertinente à **proteção e integração social das pessoas com deficiência**, a qual se insere no âmbito da **competência legislativa concorrente** da União e dos Estados-membros, conforme art. 24, XIV, da Constituição da República, cabendo, portanto, à União estabelecer normas gerais e aos Estados suplementar a legislação federal (CF, art. 24, §§ 1º e 2º).



A proposição objetiva, especificamente, instituir uma medida de inclusão das pessoas com deficiência auditiva, consistente na disponibilização de atendimento em LIBRAS por chamada de vídeo no serviço de atendimento ao consumidor.

Sobre esse tema, foi editada a Lei federal n. 13.146, de 6 de julho de 2015, que institui a Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (Estatuto da Pessoa com Deficiência). Esta Lei tem como base a referida Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência e seu Protocolo Facultativo, ratificados pelo Congresso Nacional por meio do Decreto Legislativo nº 186, de 9 de julho de 2008.

O inciso III do art. 9º da Lei n. 13.146, de 2015, dispõe que a pessoa com deficiência tem direito a receber atendimento prioritário, sobretudo com a finalidade de disponibilização de recursos, tanto humanos quanto tecnológicos, que garantam atendimento em igualdade de condições com as demais pessoas.

De igual forma, a Lei federal n. 10.098, de 19 de dezembro de 2000, estabelece normas gerais e critérios básicos para a promoção da acessibilidade das pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida.

No entanto, a legislação federal não estabelece a obrigatoriedade das empresas de centrais de atendimento telefônico "call centers", serviços de atendimento ao cliente "SAC" e congêneres do Estado de Goiás disponibilizarem método de atendimento de chamada de vídeo para pessoas com deficiência auditiva.

Constata-se que essa é uma medida que não tem a natureza de **norma geral** sobre proteção e integração social das pessoas com deficiência. Tem-se, neste caso, uma questão específica, de natureza complementar, que se insere no âmbito da competência legislativa do Estado (CF, art. 24, XIV, § 1º e 2º).

Por tais razões, conclui-se que a proposição em análise é compatível com o sistema constitucional vigente, não apresentado qualquer inconstitucionalidade ou antijuridicidade que impeça a sua aprovação. No entanto, necessário apresentar o seguinte substitutivo para aperfeiçoá-la no aspecto formal:

"SUBSTITUTIVO AO PROJETO DE LEI N. 558, DE 14 DE SETEMBRO DE 2021.



Dispõe sobre a garantia de acessibilidade às pessoas com deficiência auditiva ao Serviço de Atendimento ao Consumidor - SAC.

A ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DE GOIÁS, nos termos do art. 10 da Constituição Estadual, decreta e eu sanciono a seguinte Lei:

Art. 1º Os Serviços de Atendimento ao Consumidor (SAC) em funcionamento no Estado de Goiás devem garantir, às pessoas com deficiência auditiva, as condições necessárias de acessibilidade.

Parágrafo único. Incluem-se, dentre as garantias previstas no caput, a disponibilização de chamada de videoconferência com atendente capacitado em Língua Brasileira de Sinais (LIBRAS) ou outras tecnologias de informação e comunicação, tais como a transcrição eletrônica simultânea.

Art. 2º O descumprimento do disposto nesta Lei sujeitará o infrator às penas previstas no art. 56 da Lei federal n. 8.078, de 11 de setembro de 1990, sem prejuízo das constantes dos regulamentos específicos dos órgãos e entidades reguladoras.

Art. 3º. Esta Lei entra em vigor após decorrido 1 (um) ano de sua publicação."

Isto posto, com a adoção do substitutivo ora apresentado, somos pela constitucionalidade e juridicidade da proposição em pauta. É o relatório.

SALA DAS COMISSÕES, em 10 de maio de 2022.

Deputado DR. ANTONIO

Relator