

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.

Em tramitação perante esta Casa Legislativa, a proposição obteve parecer favorável da Comissão de Constituição, Justiça e Redação, que aprovou o substitutivo apresentado pelo relator, ilustre Deputado Dr. Antônio, decisão esta que, posteriormente, foi confirmada pelo Plenário, motivo pelo qual os autos foram encaminhados para apreciação desta Comissão.

Essa é a síntese da proposição em análise.

Quanto ao mérito, constata-se que a proposição é extremamente oportuna, pois tem a relevante finalidade de instituir medida visando garantir a acessibilidade das pessoas com deficiência visual aos serviços de atendimento ao consumidor (SAC), o que certamente é importante para promover a efetiva integração e proteção de tais pessoas no âmbito das relações consumeristas.

Isto posto, somos pela **aprovação** da proposição em pauta, na forma do substitutivo adotado pela CCJR. É o relatório.

SALA DAS COMISSÕES, em 06 de dezembro de 2022.



Deputado CAIRO SALIM  
Relator