



ESTADO DO TOCANTINS
CÂMARA MUNICIPAL DE PALMAS



Vereador Folha

PROJETO DE LEI Nº 123, DE 16 DE MAIO DE 2023.

Dispõe sobre a obrigatoriedade das empresas de centrais de atendimento “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 município de Palmas.

A CÂMARA MUNICIPAL DE PALMAS 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 município de Palmas.

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

§ 2º 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 - Advertências;
- II - Multa entre 40 (quarenta) e 170 (cento e setenta) UFMs.

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

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

Art. 4º Caberá ao Poder Executivo do município de Palmas regulamentar a presente Lei dentro da sua esfera de competência e no que tange aos seus respectivos órgãos responsáveis.



ESTADO DO TOCANTINS
CÂMARA MUNICIPAL DE PALMAS



Vereador Folha

Art. 5º Esta Lei entra em vigor 180 dias após sua publicação.

Folha
Vereador de Palmas



ESTADO DO TOCANTINS
CÂMARA MUNICIPAL DE PALMAS



Vereador Folha

JUSTIFICATIVA

A presente proposição dispõe sobre a obrigatoriedade das empresas de centrais de atendimento “call centers”, serviço de atendimento ao cliente – SAC e congêneres a aderirem método de atendimento de chamada de vídeo para pessoas surdas, no âmbito do município de Palmas.

Segundo dados da Organização Mundial da Saúde – OMS, a surdez acomete inúmeras pessoas em todo o mundo, mais especificamente 360 milhões. E, até 250, 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 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.

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, consequentemente, a ampliação do mercado de trabalho, diante da necessidade da mão de obra qualificada em Língua de Sinais Brasileiras – LIBRAS.

Folha
Vereador de Palmas