PROJETO DE LEI Nº369/2021

Dispõe sobre a obrigatoriedade das empresas de centrais de atendimento telefônico "call centers", serviço de atendimento ao cliente "sac" e congêneres a disponibilizarem método de atendimento de chamada de vídeo para pessoas surdas, no âmbito do município de Salvador e dá outras providências.

A CÂMARA MUNICIPAL DE SALVADOR

DECRETA:

Art. 1º As centrais de atendimento telefônico "call centers", bem como os serviços de atendimento ao cliente "SAC" e congêneres, ficam obrigados a disponibilizar método de atendimento de chamada de vídeo para pessoas surdas, no âmbito do município de Salvador.

Parágrafo único. Para atendimento ao disposto no caput deste artigo, as empresas deverão disponibilizar atendentes qualificados em Língua Brasileira de Sinais – LIBRAS.

Art. 2º O não cumprimento do disposto nesta Lei sujeitará as empresas infratoras às seguintes penalidades:

I – advertência;

II – multa entre 10 (dez) e 100 (cem) salários mínimos;

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 em Decreto.

Art. 5º Esta Lei entra em vigor no prazo de 90 (noventa) dias a partir da data de sua publicação

Salvador, 08 de novembro de 2021.

George Reis- O Gordinho da Favela

]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 do Município de Salvador.

De acordo com dados da Organização Mundial da Saúde – OMS, a surdez acomete número expressivo de pessoas em todo o mundo, mais especificamente 360 milhões. E, até 2050, há uma projeção 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, assegurado 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 Município, conforme trata o artigo 23, inciso II, da Constituição Federal de 1988, que dispõe:

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 deficiências;

Dessa forma, a Constituição Federal assegura que os edis 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 virtual e suas mensagens de texto, conversas em grupo, e mais ainda as chamadas de vídeo. Não poderia ser 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.

Assim, baseado 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**.

Isto posto, apresento e peço aos nobres Pares a aprovação deste Projeto de Lei.

Salvador, 08 de novembro de 2021.

George Reis- O Gordinho da Favela