



Estado da Paraíba  
**ASSEMBLÉIA LEGISLATIVA**  
*Casa de Epitácio Pessoa*  
*Gabinete Deputado Caio Roberto*

**PROJETO DE LEI Nº 3.344 /2021**

**Autor: Deputado Caio Roberto**

**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 DA PARAÍBA.**

**A Assembleia Legislativa do Estado da Paraíba decreta:**

**Artigo 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 Estado da Paraíba.

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

**§ 2º** As empresas que menciona o caput deste artigo disponibilizarão canal de atendimento exclusivo para pessoas acometidas de surdez.

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



Estado da Paraíba  
**ASSEMBLÉIA LEGISLATIVA**  
*Casa de Epitácio Pessoa*  
*Gabinete Deputado Caio Roberto*

**I** - Advertência;

**II** - multa entre 40 e 170 UFR - PB;

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

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

**Artigo 4º** Esta 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 Paraíba.

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 da Paraíba  
**ASSEMBLÉIA LEGISLATIVA**  
*Casa de Epitácio Pessoa*  
*Gabinete Deputado Caio Roberto*

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;

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.



Estado da Paraíba  
**ASSEMBLÉIA LEGISLATIVA**  
*Casa de Epitácio Pessoa*  
*Gabinete Deputado Caio Roberto*

Logo, por essa razão, defendemos a importância de o 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 Reuniões, 19 de novembro de 2021.

**CAIO FIGUEIREDO ROBERTO**  
Deputado Estadual - PL