

PROJETO DE LEI Nº , DE 2025

(Do Sr. BENES LEOCÁDIO)

Dispõe sobre a obrigatoriedade de atendimento por videochamada em Língua Brasileira de Sinais (LIBRAS) em centrais de atendimento ao cliente (SAC) e congêneres, em todo o território nacional.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º As empresas que operam centrais de atendimento telefônico, serviços de atendimento ao cliente (SAC) e atividades congêneres, deverão disponibilizar atendimento por videochamada para pessoas surdas ou com deficiência auditiva.

Parágrafo único. Os atendentes responsáveis pelo atendimento às pessoas surdas ou com deficiência auditiva por videochamada deverão possuir qualificação adequada na Língua Brasileira de Sinais (LIBRAS).

Art. 2º O descumprimento das obrigações previstas nesta Lei sujeitará as empresas às seguintes penalidades:

I - advertência;

II - multa.

Art. 3º Compete ao Poder Executivo regulamentar os procedimentos e valores das sanções previstas no artigo anterior no prazo de 90 (noventa) dias a contar da publicação desta Lei.

Art. 4º Esta lei entra em vigor na data de sua publicação.



JUSTIFICAÇÃO

A presente proposição visa garantir a acessibilidade plena às pessoas surdas e às pessoas com deficiência auditiva nos serviços de atendimento ao cliente, ao instituir a obrigatoriedade de atendimento por videochamada com intérpretes de Língua Brasileira de Sinais (LIBRAS) em centrais de atendimento ao cliente (SAC) e atividades congêneres às pessoas surdas ou com deficiência auditiva.

Essa medida representa um avanço significativo em consonância com a Lei Brasileira de Inclusão (Lei nº 13.146/2015) e a Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência, que possui *status* de emenda constitucional no Brasil, assegurando a esse grupo o direito à acessibilidade em todos os âmbitos da vida.

Ademais, apesar de a LIBRAS ter sido reconhecida como meio legal de comunicação e expressão no Brasil pela Lei nº 10.436, de 24 de abril de 2002, e regulamentada pelo Decreto nº 5.626, de 22 de dezembro de 2005, a acessibilidade em serviços essenciais, como os de atendimento ao cliente, ainda enfrenta barreiras significativas.

Segundo dados da Organização Mundial da Saúde, até 2050, cerca de 700 milhões de pessoas poderão apresentar perda auditiva em todo o mundo¹. Cerca de 80% das pessoas com perda auditiva vivem em países de baixa e média renda. Nas Américas, a OMS estima que aproximadamente 217 milhões de pessoas vivem com perda auditiva, ou seja, 21,52% da população. Espera-se que até 2050, esse número possa subir para 322 milhões².

No Brasil, dados do IBGE indicam que, dos 18,9 milhões de brasileiros convivem com algum tipo de deficiência. Destas, aproximadamente 10 milhões possuem algum grau de deficiência auditiva, representando cerca de 5% da população³.

¹ De acordo com notícia veiculada em março de 2021. <https://www.paho.org/pt/noticias/2-3-2021-oms-estima-que-1-em-cada-4-pessoas-terao-problemas-auditivos-ate-2050>, acesso em 03/01/2025.

² De acordo com matéria de fevereiro de março de 2022. <https://www.paho.org/pt/topicos/saude-auditiva>, acesso em 03/01/2025.

³ De acordo com dados do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística – IBGE no informativo sobre as condições de vida das pessoas com deficiência no Brasil. A análise mostra desigualdades sociais observadas por essa parcela da população em algumas dimensões conforme, principalmente, a Pesquisa Nacional de Saúde – PNS 2019. Para mais informações, ver



A proposta busca proporcionar autonomia às pessoas surdas ou com deficiência auditiva no acesso aos serviços de atendimento ao consumidor, garantindo-lhes os direitos constitucionais à informação e à comunicação. A implementação dessas medidas pode ser realizada com baixo custo operacional, uma vez que utiliza tecnologias amplamente disponíveis, como videochamadas em plataformas digitais.

A obrigatoriedade de atendimento por videochamada, com intérpretes qualificados em LIBRAS, vem suprir uma lacuna no atendimento a pessoas surdas ou com deficiência auditiva, promovendo a igualdade de oportunidades e o respeito à dignidade da pessoa humana, conforme preceitua a Constituição Federal. Além disso, contribui para a realização dos objetivos fundamentais da República Federativa do Brasil, como a construção de uma sociedade justa e solidária e a redução das desigualdades sociais.

A falta de acessibilidade nos canais tradicionais de atendimento telefônico impede milhões de brasileiros de exercerem plenamente seus direitos como consumidores, o que compromete o princípio da dignidade da pessoa humana. Ao assegurar o atendimento por videochamada em LIBRAS, o presente projeto também reforça os direitos previstos no art. 5º, caput, da Constituição Federal, garantindo a igualdade e a não discriminação.

A iniciativa inspira-se na recente legislação do Estado do Rio Grande do Norte, que obriga centrais de atendimento telefônico a oferecerem videochamadas para pessoas surdas. Experiências bem-sucedidas em cidades como Curitiba e São Paulo, além de estados como Mato Grosso do Sul, demonstram a eficácia de sistemas que utilizam videochamadas para promover inclusão e acessibilidade.

Por fim, o prazo de regulamentação proposto no projeto é considerado adequado para que o Poder Executivo defina os procedimentos e as sanções de forma criteriosa, assegurando a eficácia da norma.

<https://www.ibge.gov.br/estatisticas/sociais/populacao/34889-pessoas-com-deficiencia-e-as-desigualdades-sociais-no-brasil.html?=&t=sobre>, acesso em 23/09/2024.



Por todo o exposto, solicita-se o apoio dos nobres pares para a aprovação desta importante medida, que visa combater as desigualdades no acesso aos serviços e promover a inclusão plena de milhões de brasileiros.

Sala das Sessões, em de de 2025.

Deputado BENES LEOCÁDIO

2024-17516

