
	Estado de Mato Grosso Assembleia Legislativa	
Despacho		
Autor: Lideranças Partidárias		

Modifica o art 1º do Projeto de Lei nº 152/2020 que “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 Mato Grosso”, com a seguinte redação:

"Art. 1º Dispõe sobre a obrigatoriedade das centrais de atendimento telefônico “call centers”, serviço de atendimento ao cliente “SAC” e congêneres aderirem método de atendimento de chamada de vídeo ou outros métodos de atendimento que resguardem a acessibilidade para pessoas surdas, no âmbito do Estado de Mato Grosso.

Parágrafo único. Os atendentes poderão ser pessoas qualificadas em Língua Brasileira de Sinais – LIBRAS para atender as pessoas surdas."

JUSTIFICATIVA

A presente emenda visa proporcionar ao atendimento telefônico "call centers" e "SAC" o uso das chamadas de vídeo e de outros métodos de que resguardem a acessibilidade, haja vista que a proposta original traz algumas implicações.



O atendimento apenas pelo método de chamada de vídeo gera diversos desdobramentos, como a adaptação nos contratos de trabalho para prever a gravação e o uso da imagem dos atendentes, treinamento específico, além de um núcleo apartado.

É necessário ainda, a realização de estudo de viabilidade para gravação das conversas por vídeo, já que as gravações nas centrais de atendimento são obrigatórias por determinação legal, e as ligações por vídeo estão intimamente relacionadas à dados sensíveis, posto que há gravação do rosto do atendente.

Ressalta-se que há outros métodos que resguardam a acessibilidade e podem ser incluídos na propositura original, como *chat* ou ainda uma animação para realizar o atendimento ao deficiente auditivo de forma que garanta sua inclusão e conveniência.

Diante do exposto solicito aos nobres pares a aprovação da presente emenda.

Edifício Dante Martins de Oliveira
Plenário das Deliberações “Deputado Renê Barbours” em 10 de Maio de 2021

Lideranças Partidárias