

	Estado de Mato Grosso Assembleia Legislativa	
Despacho	NP: 1ssmthzz SECRETARIA DE SERVIÇOS LEGISLATIVOS 19/02/2025 Projeto de lei nº 183/2025 Protocolo nº 1082/2025 Processo nº 367/2025	
Autor: Dep. Valdir Barranco		

Institui a disponibilização de atendimento por videochamada com intérprete da Língua Brasileira de Sinais - Libras - para consumidores surdos ou com deficiência auditiva nos serviços públicos e privados do Estado de Mato Grosso.

A **ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DE MATO GROSSO**, tendo em vista o que dispõe o Art. 42 da Constituição Estadual, aprova e o Governador do Estado sanciona a seguinte lei:

Art. 1º Institui a disponibilização de atendimento por meio de videochamada com intérprete da Língua Brasileira de Sinais – Libras – para consumidores surdos ou com deficiência auditiva no Estado de Mato Grosso, abrangendo tanto os serviços públicos quanto os privados.

Art. 2º Os órgãos da administração pública direta e indireta do Estado de Mato Grosso, bem como as empresas prestadoras de serviço de atendimento ao cliente – SAC – e *call centers* que atuam no Estado, deverão oferecer suporte acessível por videochamada, garantindo a comunicação adequada para consumidores e usuários surdos ou com deficiência auditiva.

Parágrafo único – O atendimento deverá ser realizado por profissional qualificado e fluente em libras, assegurando plena compreensão e acessibilidade ao usuário.

Art. 3º Os órgãos públicos estaduais deverão implementar o atendimento previsto nesta lei de forma progressiva, observando as condições técnicas e orçamentárias, priorizando os serviços essenciais, como saúde, segurança, educação e transporte.

Art. 4º O descumprimento desta lei por empresas privadas sujeitará o infrator às sanções administrativas previstas nos artigos 56 e 57, parágrafo único, do Código de Defesa do Consumidor (Lei Federal nº 8.078/1990).

Art. 5º Esta lei entra em vigor na data de sua publicação.

JUSTIFICATIVA

	Estado de Mato Grosso Assembleia Legislativa	
---	--	---

O presente projeto de lei tem como objetivo garantir acessibilidade plena aos consumidores e usuários surdos ou com deficiência auditiva no Estado de Mato Grosso, incentivando o atendimento por videochamada com intérprete da Língua Brasileira de Sinais – Libras – tanto nos serviços públicos quanto nos privados.

A comunicação é um direito fundamental, e a falta de acessibilidade compromete o exercício da cidadania de milhares de pessoas. Os consumidores surdos são prejudicados pela falta de suporte adequado em *call centers* e órgãos públicos.

A implementação da videochamada com intérprete de libras nos serviços públicos garantirá que pessoas surdas possam acessar informações, registrar demandas e exercer plenamente seus direitos. No setor privado, essa medida proporcionará mais equidade no atendimento ao consumidor, evitando barreiras que dificultam o acesso a serviços essenciais.

A matéria encontra respaldo na competência legislativa concorrente dos Estados para legislar sobre a proteção do consumidor e a organização dos serviços públicos, conforme disposto no artigo 24, inciso V, da Constituição Federal:

“Art. 24. Compete à União, aos Estados e ao Distrito Federal legislar concorrentemente sobre:

(...)

V – produção e consumo;”.

Além disso, atende ao disposto no artigo 5º, inciso XXXII, da Constituição Federal, que determina:

“Art. 5º (...)

XXXII – o Estado promoverá, na forma da lei, a defesa do consumidor.”.

Dessa forma, a proposta reforça o compromisso do Estado de Mato Grosso com a acessibilidade e a inclusão social, garantindo que consumidores e cidadãos surdos tenham seus direitos respeitados nos serviços públicos e privados.

Pelo exposto, submetemos esta proposição à apreciação dos nobres parlamentares, confiantes na sua aprovação.

Edifício Dante Martins de Oliveira
Plenário das Deliberações “Deputado Renê Barbour” em 17 de Fevereiro de 2025

Valdir Barranco
Deputado Estadual