



ESTADO DE MATO GROSSO

ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DE MATO GROSSO

Consultoria Técnico-Legislativa da Mesa Diretora

Núcleo Econômico

Comissão de Defesa do Consumidor e do Contribuinte - CDCC



Parecer nº 18/2021/CDCC

Referente às Emendas nº 01 e 02 apresentadas ao PL 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.”**.

Autor: Deputado Thiago Silva

Relator: Deputado (a) *José Riva*

### I - Relatório

Submete-se a esta Comissão o Projeto de Lei nº 152/2020, de autoria do Deputado Thiago Silva, conforme a ementa acima.

A presente iniciativa foi recebida e registrada pela Secretaria de Serviços Legislativos no dia 03/03/2020, sendo colocada em pauta no dia 04/03/2020. Cumprida a pauta foi encaminhada ao Consultor Técnico Jurídico da Mesa Diretora em 11/03/2020. Após foi enviada a esta Comissão em 12/03/2020, tudo conforme as folhas nº 02 e 04/verso. Em 26/08/2020 o projeto foi aprovado em 1ª votação. Em 11/05/2021 a CCJR apresentou parecer favorável à aprovação. Em 12/05/2021 foram apresentadas as Emendas nº 01 e 02, ambas de autoria das Lideranças Partidárias. Em 12/05/2021 retorna à esta Comissão para emissão de parecer quanto às emendas apresentadas.

Em sua justificativa alega o autor que: “... o objetivo desta proposição é facilitar a vida de cidadãos, bem como, proteger os direitos humanos daqueles que são acometidos de deficiência.”.

É o relatório.



ESTADO DE MATO GROSSO

ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DE MATO GROSSO

Consultoria Técnico-Legislativa da Mesa Diretora

Núcleo Econômico

Comissão de Defesa do Consumidor e do Contribuinte - CDCC



## II - Análise

Cabe a esta Comissão, dar parecer a todos os projetos que abordem os temas contidos no Art.369, inciso X, alíneas “a” a “i”, do Regimento Interno.

No que diz respeito à tramitação e abordagem do tema, o Regimento Interno prevê dois casos: no primeiro, verifica-se a existência de lei que trate especificamente do tema abordado, se confirmada o projeto será arquivado. No segundo, a existência de projetos semelhantes tramitando, se houver, a propositura deverá ser apensada.

Segundo pesquisas realizadas, seja na internet ou intranet da Assembleia Legislativa de Mato Grosso sobre o assunto, não foram encontrados projetos positivados ou em tramitação que obstaculizem a regular tramitação processual legislativa da peça em análise.

Como a proposta original já teve seu mérito analisado em parecer anterior, cabe neste momento tão somente a análise das Emendas 01 e 02.

### Das Emendas 01 e 02

Em 12/05/2021 foram apresentadas as Emendas 01 e 02, ambas de autoria das Lideranças Partidárias.

No conteúdo justificativo das mesmas, alegam as Lideranças Partidárias que: *“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.”*

E ainda: *“A presente emenda visa estender o prazo para que os atendimentos telefônicos “call centers” e “SAC” implantem as medidas estabelecidas na propositura. Diante dos impactos tecnológicos para implantação das soluções adequadas que permitam o atendimento por meio de videochamada e os ajustes necessários relacionados para disponibilização de equipe técnica*



ESTADO DE MATO GROSSO

ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DE MATO GROSSO

Consultoria Técnico-Legislativa da Mesa Diretora

Núcleo Econômico

Comissão de Defesa do Consumidor e do Contribuinte - CDCC



*qualificada para promover o atendimento em LIBRAS é necessário um prazo superior aos 90 (noventa) dias. Ainda a crise mundial decorrente da pandemia do COVID-19 e as medidas adotadas para evitar sua propagação geraram uma retração na economia mundial, sendo assim, vital a extensão do prazo de pelo menos 1 (um) ano para que as implementações previstas sejam possíveis e ocorram sem intercorrências ao processo e aos consumidores deficientes."*

Assim, percebe-se que as emendas acima apresentadas somente trazem melhorias ao projeto de lei originalmente proposto, adequando-o à realidade social, redundando em uma melhor posição para o consumidor na relação de consumo com os call centers e SACs.

Portanto, por mostrarem-se emendas de valor, esta Comissão se manifesta pela aprovação das Emendas nº 01 e 02.

É o parecer.

### III – Voto do Relator

Pelas razões expostas, quanto ao **mérito**, voto pela **aprovação** do Projeto de Lei nº 152/2020, de autoria do Deputado Thiago Silva, **acatadas as Emendas nº 01 e 02** de autoria das Lideranças Partidárias.

Sala das Comissões, em 22 de junho de 2021.



ESTADO DE MATO GROSSO

ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DE MATO GROSSO

Consultoria Técnico-Legislativa da Mesa Diretora

Núcleo Econômico

Comissão de Defesa do Consumidor e do Contribuinte - CDCC



#### IV – Ficha de Votação

|   |
|---|
| Projeto de Lei nº 152/2020 - Parecer nº 18/2021 |
| Reunião da Comissão em 22 / 06 / 2021           |
| Presidente: Deputado Thiago Silva               |
| Relator: Dep. Jeneine Riva                      |

|  |
|--|
| Voto Relator   |
| Pelas razões expostas, quanto ao <b>mérito</b> , voto pela <b>aprovação</b> do Projeto de Lei nº 152/2020, de autoria do Deputado Thiago Silva, <b>acatadas as Emendas nº 01 e 02</b> de autoria das Lideranças Partidárias. |

| Posição na Comissão | Identificação do(a) Deputado(o) |
|---------------------|---------------------------------|
| Relator             |                                 |
| Membros             |                                 |
|                     |                                 |
|                     |                                 |



## FOLHA DE VOTAÇÃO – SISTEMA DE DELIBERAÇÃO REMOTA

|               |                                 |
|---------------|---------------------------------|
| Reunião:      | 1ª Reunião Extraordinária       |
| Data/Horário: | 22 de junho de 2021 às 16:00 hs |
| Votação:      | Deliberação Remota              |
| Proposição:   | PL Nº 152/2020                  |
| Autor:        | Deputado Thiago Silva           |
| Relator:      | Deputada Janaína Riva           |

### VOTAÇÃO

| DEPUTADOS TITULARES                      | SIM       | NÃO       | ABSTENÇÃO | AUSENTE   |
|--|-----------|-----------|-----------|-----------|
| Dep. Thiago Silva – Presidente           | <u>X</u>  |           |           |           |
| Dep. Sebastião Rezende – Vice presidente | <u>X</u>  |           |           |           |
| Dep. Sargento Elizeu Nascimento          |           |           |           | <u>X</u>  |
| Dep. Ulysses Moraes                      |           |           |           | <u>X</u>  |
| Dep. Janaína Riva                        | <u>X</u>  |           |           |           |
| DEPUTADOS SUPLENTE                       |           |           |           |           |
| Dep. Dr. João                            |           |           |           |           |
| Dep. Carlos Avallone                     |           |           |           |           |
| Dep. Faissal                             |           |           |           |           |
| Dep. Xuxu Dal Molin                      |           |           |           |           |
| Dep. Valdir Barranco                     |           |           |           |           |
| <b>SOMA TOTAL</b>                        | <u>03</u> | <u>00</u> | <u>00</u> | <u>02</u> |

### Resultado Final

**APROVADO** o PL nº 152/2020 de autoria do Deputado Thiago Silva, **acatando** as emendas nº 01 e 02 de autoria Lideranças Partidárias.

**CERTIFICO** que o Deputado Sebastião Rezende e a Deputada Janaína Riva votaram por meio do Sistema Eletrônico de Deliberação Remota (videoconferência). Ausente o Deputado Ulysses Moraes e o Deputado Sargento Elizeu Nascimento. O Deputado Thiago Silva deliberou presencialmente.

  
Ricardo Araújo de Andrade  
Consultor Legislativo do Núcleo Econômico