

Parecer n.º 927/2021/CCJR

Referente ao Projeto de Lei n.º 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 (a): Deputado (a) DR. EUGÊNIO

I - Relatório

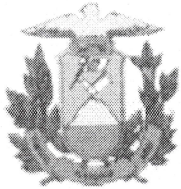
Retorna a esta Comissão o Projeto de Lei n.º 152/2020 de autoria do Deputado Thiago Silva para manifestação acerca das emendas n.º 01 e n.º 02 apresentada pelas Lideranças Partidárias, anteriormente na 5ª reunião Ordinária remota do dia 11/05/2021, esta Comissão votou pela aprovação da proposta.

De acordo com os autos, a Propositura “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”.

Em justificativa, a Emenda n.º 01 assim informa:

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

(...).”



A Emenda n.º 02 possui a seguinte justificativa:

“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 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.

(...).”

A Comissão de Defesa do Consumidor e do Contribuinte, em nova manifestação exarou parecer de mérito favorável à aprovação, acatando as emendas n.º 01 e n.º 02.

Após, os autos foram encaminhados a esta CCJR, para emitir parecer quanto à legalidade e constitucionalidade.

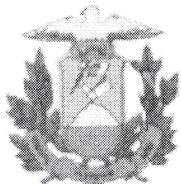
É o relatório.

II – Análise

Cabe à Comissão de Constituição, Justiça e Redação – CCJR, de acordo com o artigo 36 da Constituição do Estado de Mato Grosso, e artigo 369, inciso I, alínea “a”, do Regimento Interno desta Casa de Leis, opinar quanto ao aspecto constitucional, legal e jurídico sobre todas as proposições oferecidas à deliberação do Plenário desta Casa de Leis.

O presente projeto de lei “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”.

A proposição original foi aprovada por esta Comissão com parecer favorável na 5ª reunião ordinária remota do dia 11/05/2021, logo, a análise irá recair sobre as emendas n.ºs 01 e 02 apresentadas pelas Lideranças Partidárias, conforme demonstrativo abaixo:



ESTADO DE MATO GROSSO

ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DE MATO GROSSO

Secretaria Parlamentar da Mesa Diretora

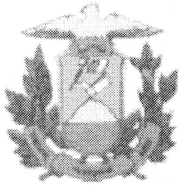
Núcleo CCJR

Comissão de Constituição, Justiça e Redação



| Projeto de Lei n.º 152/2020 | Emendas |
|---|--|
| <p>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 para pessoas surdas, no âmbito do Estado de Mato Grosso.</p> <p>Parágrafo único. Os atendentes devem ser pessoas qualificadas em Língua Brasileira de Sinais – LIBRAS para atender as pessoas surdas.</p> <p>Art. 4º Esta Lei entra em vigor no prazo de 90 (noventa) dias a partir da data de sua publicação.</p> | <p><u>Emenda n.º 01</u></p> <p>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:</p> <p><u>“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.</u></p> <p>Parágrafo único. Os atendentes poderão ser pessoas qualificadas em Língua Brasileira de Sinais – LIBRAS para atender as pessoas surdas.”</p> <p><u>Emenda n.º 02</u></p> <p>Modifica o art 4º 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:</p> <p><u>“Art. 4º Esta Lei entra em vigor no prazo de 1 (um) ano a partir da data de sua publicação.”</u></p> |

A modificação apresentada pela **Emenda n.º 01** visa permitir que se use outros métodos que garantam a acessibilidade das pessoas surdas, além das chamadas de vídeos, a matéria possui pertinência temática e não encontra impedimentos constitucionais pois a Carta Magna e o Decreto Federal 6.523/2008 que regulamenta o Serviço de Atendimento ao Consumidor - SAC já prevê um atendimento diferenciados as pessoas portadoras de deficiência física, incluído os surdos e no seu art. 8º considera como acessibilidade as condições para utilização com segurança e autonomia, total ou assistida. Razão pela qual a emenda pode ser **acatada**.



ESTADO DE MATO GROSSO
ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DE MATO GROSSO
Secretaria Parlamentar da Mesa Diretora
Núcleo CCJR
Comissão de Constituição, Justiça e Redação



A Alteração da **Emenda n.º 02** consiste em aumentar o lapso temporal de 90 (noventa) dias para 01 (um) ano para que as empresas promovam as adequações necessárias para o pronto atendimento. A alteração se mostra razoável e proporcional. Razão pela qual a emenda pode ser **acatada**.

Desta forma, considerando que a proposta e atua em conformidade com as normas constitucionais e legais, não vislumbramos neste momento do processo legislativo óbice à sua aprovação.

É o parecer.

III – Voto do (a) Relator (a)

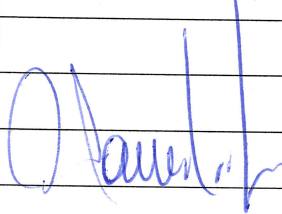
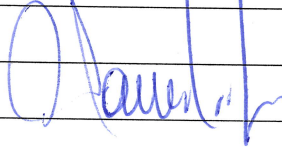
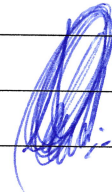
Pelas razões expostas, voto **favorável** à aprovação do Projeto de Lei n.º 152/2020, de autoria do Deputado Thiago Silva, acatando as emendas n.º 01 e n.º 02.

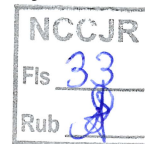
Sala das Comissões, em 17 de 08 de 2021.

IV – Ficha de Votação

| |
|--|
| Projeto de Lei n.º 152/2020 – Parecer n.º 927/2021 |
| Reunião da Comissão em <u>17/08/21</u> |
| Presidente: Deputado <u>Wilson Sampaio</u> |
| Relator (a): Deputado (a) <u>Dr. Eugênio</u> |

| |
|---|
| Voto Relator (a) |
| Pelas razões expostas, voto favorável à aprovação do Projeto de Lei n.º 152/2020, de autoria do Deputado Thiago Silva, acatando as emendas n.º 01 e n.º 02. |

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



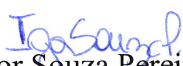
FOLHA DE VOTAÇÃO – SISTEMA DE DELIBERAÇÃO REMOTA

| | | | |
|------------|---|---------|----------|
| Reunião | 12ª Reunião Ordinária Remota | | |
| Data | 17/08/2021 | Horário | 08h00min |
| Proposição | Projeto de Lei nº 152/2020 "Parecer quanto às emendas n.ºs 01 e 02" | | |
| Autor (a) | Deputado Thiago Silva | | |

VOTAÇÃO

| Membros Titulares | Sim | Não | Abstenção | Ausente |
|--|-------------------------------------|--------------------------|--------------------------|-------------------------------------|
| Deputado Wilson Santos – Presidente | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Deputado Dr. Eugênio – Vice-Presidente | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Deputado Dilmar Dal Bosco | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Deputada Janaina Riva | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |
| Deputado Sebastião Rezende | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Membros Suplentes | | | | |
| Deputado Carlos Avallone | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Deputado Faissal | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Deputado Eduardo Botelho | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Deputado Delegado Claudinei | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Deputado Xuxu Dal Molin | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Soma Total | 5 | 0 | | 1 |

Resultado Final: Matéria relatada por videoconferência pelo Deputado Dr. Eugênio, com parecer FAVORÁVEL, acatando as emendas n.ºs 01 e 02. Votaram com o relator os Deputados Delegado Claudinei, Wilson Santos presencialmente, Dilmar Dal Bosco e Sebastião Rezende por videoconferência. Ausente a Deputada Janaina Riva. Sendo o projeto aprovado com parecer FAVORÁVEL, acatando as emendas n.ºs 01 e 02.


Igor Souza Pereira
Consultor Legislativo em exercício
Núcleo CCJR