

LEI Nº18.291, de 26.12.2022 (D.O 28.12.22)

DISPÕE SOBRE O MÉTODO DE ATENDIMENTO DE CHAMADA DE VÍDEO OU OUTROS MÉTODOS DE ATENDIMENTO QUE RESGUARDEM A ACESSIBILIDADE PARA PESSOAS SURDAS, POR PARTE DE EMPRESAS DE CENTRAIS DE ATENDIMENTO TELEFÔNICO – *CALL CENTERS*, SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CLIENTE – SAC E CONGÊNERES NO ÂMBITO DO ESTADO DO CEARÁ.

A GOVERNADORA DO ESTADO DO CEARÁ.

Faço saber que a Assembleia Legislativa decretou e eu sanciono a seguinte Lei:

Art. 1.º As Centrais de Atendimento Telefônico – *Call Centers*, bem como os Serviços de Atendimento ao Cliente – SAC e congêneres disponibilizarão método de atendimento de chamada de vídeo ou outros métodos de atendimento que resguardem a acessibilidade para pessoas surdas, no âmbito do Estado do Ceará.

§ 1º. O canal de atendimento criado em virtude desta Lei será exclusivo para pessoas acometidas de surdez.

§ 2º As disposições desta Lei não se aplicam aos fornecedores dos serviços regulados pelo Poder Executivo Federal nos termos da legislação federal em vigor.

Art. 2.º Esta Lei entra em vigor no prazo de 180 (cento e oitenta) dias a partir da data de sua publicação.

PALÁCIO DA ABOLIÇÃO, DO GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ, em Fortaleza, 26 de dezembro de 2022.

Maria Izolda Cella de Arruda Coelho
GOVERNADORA DO ESTADO

Autoria: Deputado Audic Mota