

Ministério da Justiça e Segurança Pública

Secretária Nacional do Consumidor

Coordenação Geral de Estudos de Monitoramento de Mercado

Consultora:

Elisabete Ribeiro Alcântara Lopes

Produto 2: Documento técnico contendo a legislação federal aplicável, decretos e normas em geral, tanto com relação à temática 'Direitos do Consumidor', como quanto à temática 'Direitos das Pessoas com Deficiência'. A análise exploratória de normativos, das informações e dados coletados. Sendo possível o cotejamento artigo a artigo das contribuições das agências reguladoras e entidades da sociedade civil. A análise crítica da Minuta proposta, já considerando a viabilidade ou não das contribuições recebidas pela SENACON. Resultando, também, na análise de aderência da Portaria ao Decreto. O texto final propositivo para regulamentação, incluindo a definição de seus objetivos, princípios, requisitos e diretrizes.

Brasília

Agosto de 2023

Consultora: Elisabete Ribeiro Alcântara Lopes

Número do Contrato: CI 00649/2023

Código e Nome do Projeto: Projeto 914BRZ5018 – Direitos dos consumidores na sociedade do conhecimento – tem como objetivo a modernização da infraestrutura de conhecimento e da difusão de atividades relacionadas ao desenvolvimento de estudos sobre a modernização do SAC.

Data/Local: Brasília, 21 de agosto de 2023

Título do produto: Produto 2

Resumo: Documento técnico contendo a legislação federal aplicável, decretos e normas em geral, tanto com relação à temática 'Direitos do Consumidor', como quanto à temática 'Direitos das Pessoas com Deficiência'. A análise exploratória de normativos, das informações e dados coletados. Sendo possível o cotejamento artigo a artigo das contribuições das agências reguladoras e entidades da sociedade civil. A análise crítica da Minuta proposta, já considerando a viabilidade ou não das contribuições recebidas pela SENACON. Resultando, também, na análise de aderência da Portaria ao Decreto. O texto final propositivo para regulamentação, incluindo a definição de seus objetivos, princípios, requisitos e diretrizes.

Sumário

Introdução	4
1. Arcabouço Legal de Defesa do Consumidor e a Tutela Específica dos Consumidores com Deficiências	6
1.1. Fundamentos Constitucionais: A Base Moral e Jurídica da Proteção	6
1.2. O Código de Defesa do Consumidor: Salvaguarda dos Direitos Fundamentais	10
1.3. Legislações Específicas: A Concretização da Igualdade e Acessibilidade ..	11
1.4. Confluência Normativa: A Interligação Harmoniosa dos Preceitos	13
2. Contribuições Propostas	14
2.1. ANATEL – Agência Nacional de Telecomunicações	14
2.2. Pessoalize	22
2.3. ANAC – Agência Nacional de Aviação	25
2.4. Comunicco	26
2.5. SINOG – Associação Brasileira de Planos Odontológicos	27
2.6. ABRADDEE – Associação Brasileira de Distribuidores de Energia Elétrica ..	28
2.7. FEBRABAN – Federação Brasileira de Bancos	34
2.8. ABRAMGE – Associação Brasileira de Planos de Saúde	35
2.9. Azul – Linhas Aéreas Brasileiras	37
2.10. AME	38
2.11. ANEEL – Agência Nacional de Energia Elétrica	40
3. Análise da Minuta	42
4. Análise de Aderência da Minuta ao Decreto 11.034/2022	60
5. Minuta Final Proposta	62

Introdução

A presente análise considera um panorama abrangente e profundo sobre a regulamentação proposta no contexto do Decreto nº 11.034/2022, que trata da promoção da acessibilidade no Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC) em prol das pessoas com deficiência. Este exame aprofundado explora minuciosamente os elementos da Minuta de Portaria elaborada para regulamentar o referido decreto, considerando as diversas perspectivas legais, objetivos, relevância, sintonia com o arcabouço jurídico e valores inerentes à proteção dos direitos dos consumidores com deficiência.

Na sociedade contemporânea, a acessibilidade é um princípio fundamental para assegurar a igualdade de oportunidades e a inclusão plena das pessoas com deficiência em todas as esferas da vida. No âmbito do consumo, esse princípio ganha especial destaque, pois garante que todos os cidadãos, independentemente de suas limitações, tenham a mesma capacidade de usufruir dos produtos e serviços disponíveis no mercado. É nesse contexto que o Decreto nº 11.034/2022 emerge como um instrumento legislativo relevante, ao abordar a acessibilidade no contexto do SAC, um elemento central na relação entre consumidores e fornecedores.

A fundamentação legal desse decreto encontra respaldo nas bases constitucionais e nas legislações específicas que garantem os direitos das pessoas com deficiência. Com a promulgação da Convenção Internacional sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência e a Lei Brasileira de Inclusão, o Brasil reafirma o compromisso com a promoção da igualdade e a eliminação de barreiras que impedem a participação plena dessas pessoas na sociedade. Além disso, o Código de Defesa do Consumidor, que estabelece direitos e deveres nas relações de consumo, também se alinha a essa perspectiva inclusiva, reconhecendo a importância de assegurar o acesso à informação e a tratamentos adequados a todos os consumidores.

A presente análise crítica e abrangente avalia a Minuta de Portaria como um instrumento que visa preencher as lacunas deixadas pelo Decreto nº 11.034/2022, definindo diretrizes específicas para garantir que o SAC seja efetivamente acessível às pessoas com deficiência. Através de um exame detalhado dos capítulos e artigos da minuta, serão explorados aspectos como a formação qualificada dos atendentes, a disponibilização de recursos tecnológicos e o tratamento prioritário, para assegurar que os consumidores com deficiência não

apenas tenham acesso ao atendimento, mas também se sintam plenamente atendidos em suas necessidades.

Ademais, a análise de aderência entre a Minuta de Portaria e o Decreto 11.034/2022 é conduzida de maneira minuciosa, considerando a congruência entre os dispositivos propostos e os princípios estabelecidos no decreto. Dessa forma, pretende-se avaliar como a minuta se coaduna com os objetivos do decreto, complementando suas disposições para promover uma acessibilidade efetiva e abrangente no âmbito do SAC.

A busca por uma sociedade mais inclusiva é um compromisso que transcende o campo jurídico e permeia valores éticos e morais de justiça e igualdade. Nesse sentido, a análise que segue oferece uma perspectiva holística sobre a regulamentação proposta, destacando sua importância no cenário contemporâneo e sua relevância para a promoção da inclusão e acessibilidade, garantindo assim o pleno exercício dos direitos dos consumidores com deficiência no contexto do atendimento ao cliente.

1. Arcabouço Legal de Defesa do Consumidor e a Tutela Específica dos Consumidores com Deficiências

O arcabouço normativo que regula os direitos dos consumidores no Brasil é consubstanciado pelo Código de Defesa do Consumidor (CDC), erigido através da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990. Este diploma legal consagra preceitos voltados à salvaguarda dos interesses consumeristas, alçando-os à condição de tutela jurídica, com o desiderato de fomentar relações comerciais justas e equilibradas. Inclino-me a apresentar, a seguir, alguns elementos nodais do referido CDC, enriquecidos por doutrina e jurisprudência que lhe conferem alicerces robustos.

Nesse sentido, a consagração do direito à informação esmerada e inequívoca acerca de produtos e serviços apresenta-se como premissa basilar. Nesse contexto, Aziz Tuffi Saliba acentua que "a informação cristalina outorga ao consumidor a capacidade de eleição consciente"¹.

Com isso, a baliza à escolha e à vedação à discriminação, impostas pelo CDC, tangencia a ponderação entre a liberdade contratual e a observância do direito à igualdade, como argumenta Cláudia Lima Marques², sob a égide de uma interpretação sistêmica e constitucional.

A proteção e promoção dos direitos dos consumidores no cenário atual transcendem a mera garantia de uma relação comercial justa, alçando um novo patamar onde a dignidade, igualdade e inclusão se fazem premissas inegociáveis.

Diante desse contexto, o presente trabalho se propõe a uma profunda e abrangente análise do intrincado mosaico normativo que compõe o marco legal de defesa do consumidor no Brasil, sob uma ótica específica: a salvaguarda dos hipervulneráveis consumidores com deficiências.

1.1. Fundamentos Constitucionais: A Base Moral e Jurídica da Proteção

O alicerce do marco legal de defesa do consumidor é forjado nos preceitos da Constituição Federal de 1988. Nos artigos 1º, incisos II e III, está

¹ Saliba, Aziz Tuffi. Comentários ao Código de Defesa do Consumidor. Editora Revista dos Tribunais, 2019.

² Marques, Cláudia Lima. Contratos no Código de Defesa do Consumidor: o novo regime das relações contratuais. Editora Revista dos Tribunais, 2019.

consagrada a cidadania e a dignidade da pessoa humana como fundamentos da República.

Tais princípios são fundamentais na estruturação do ordenamento jurídico brasileiro, servindo como balizas que orientam a interpretação e aplicação das leis. Eles são a base moral e ética sobre a qual repousam os direitos e deveres dos cidadãos, permeando todas as esferas do direito e estabelecendo parâmetros para a convivência justa e equitativa na sociedade.

O princípio da cidadania, previsto no artigo 1º, inciso II, da Constituição Federal, estabelece a participação ativa do indivíduo na vida política, social e cultural do país. Ele implica a noção de pertencimento a uma comunidade, conferindo direitos e deveres aos cidadãos. A cidadania é a expressão do exercício pleno da democracia, permitindo que cada indivíduo tenha voz nas decisões que afetam a sociedade como um todo.

Esse princípio destaca que todos os indivíduos, independentemente de sua origem, raça, gênero ou condição, possuem igualdade de direitos e oportunidades. Ele engloba tanto a dimensão política, ao garantir o direito ao voto e à participação nos processos decisórios, quanto a dimensão social, ao prever a igualdade de acesso a serviços públicos essenciais, como saúde, educação e segurança. Celso Ribeiro Bastos³, destaca que "a cidadania deve ser compreendida como o exercício permanente da democracia, o que pressupõe, além do voto, o envolvimento do cidadão nas questões políticas".

O princípio da dignidade da pessoa humana, também consagrado no artigo 1º da Constituição Federal, inciso III, é uma pedra angular do ordenamento jurídico, consoante expõe Paulo Bonavides⁴ em sua obra. Ele estabelece que cada indivíduo possui um valor intrínseco, inalienável e inegociável, independentemente de suas circunstâncias pessoais. Esse princípio reconhece que cada ser humano é sujeito de direitos fundamentais que devem ser protegidos e respeitados.

A dignidade da pessoa humana impõe a proibição de tratamentos cruéis, degradantes ou desumanos, garantindo o respeito à integridade física, moral e psicológica. Ele serve como critério interpretativo para a aplicação das normas, impedindo que quaisquer ações do Estado ou de particulares infrinjam a essência do valor humano.

³ BASTOS, Celso Ribeiro. Curso de Direito Constitucional. Editora Saraiva, 2018.

⁴ BONAVIDES, Paulo. Curso de Direito Constitucional. Editora Malheiros, 2020.

Além disso, a dignidade da pessoa humana também está intrinsecamente ligada à noção de igualdade, pois assegura que todos os indivíduos tenham as mesmas oportunidades e tratamento justo perante a lei. O respeito à dignidade é um imperativo que transcende questões econômicas, culturais ou sociais, assegurando que todos os seres humanos sejam tratados com respeito e consideração.

Os princípios da cidadania e da dignidade da pessoa humana estão entrelaçados, formando um arcabouço normativo que busca garantir uma sociedade justa, igualitária e inclusiva. A cidadania engloba a participação ativa dos indivíduos na sociedade, enquanto a dignidade da pessoa humana assegura que essa participação ocorra em um ambiente de respeito e valorização. Juntos, esses princípios orientam a construção de um Estado democrático de direito, no qual cada cidadão é protagonista de sua própria história e tem seus direitos e dignidade preservados.

A proteção desses princípios não apenas reforça o compromisso do Estado com a promoção do bem-estar dos cidadãos, mas também ressalta a importância de uma sociedade que valoriza e respeita a diversidade, reconhecendo a igualdade de direitos e a singularidade de cada indivíduo.

A intersecção entre cidadania e dignidade da pessoa humana é a base sobre a qual se edifica uma sociedade que busca a justiça, a igualdade e o respeito mútuo, garantindo a todos a possibilidade de viver uma vida plena e digna. Luís Roberto Barroso destaca que "a cidadania é o mecanismo pelo qual a dignidade humana se realiza e é protegida"⁵.

O inciso IV do artigo 3º impõe a promoção do bem de todos, sem preconceitos e discriminações, delineando o compromisso com a equidade. Este dispositivo constitucional ressalta o compromisso do Estado e da sociedade em construir um ambiente de igualdade, justiça social e respeito à diversidade.

A promoção do bem de todos é um imperativo constitucional que transcende a ideia de bem-estar individual, buscando o benefício coletivo e a construção de uma sociedade justa. Segundo Canotilho⁶, o princípio do bem comum se traduz na busca por "uma vida digna, saudável e justa para todos". Esse objetivo é perseguido por meio de políticas públicas e medidas que visam à erradicação da pobreza, à promoção do desenvolvimento sustentável e à redução das desigualdades.

⁵ BARROSO, Luís Roberto. Curso de Direito Constitucional Contemporâneo. Editora Saraiva, 2022.

⁶ CANOTILHO, J. J. Gomes. Direito Constitucional. Editora Almedina, 2019.

O inciso IV também enfatiza a necessidade de combate a preconceitos e discriminações. Conforme destaca Virgílio Afonso da Silva⁷, a proibição de discriminações é uma garantia de que a sociedade seja pautada pela igualdade material. A diversidade étnica, de gênero, religiosa e social do Brasil exige uma atenção especial para que nenhum grupo seja marginalizado ou excluído.

O artigo 5º, em seus incisos XIV e XXXII, corrobora a igualdade material, vedando discriminações e garantindo o acesso à informação. Resguardam direitos essenciais relacionados à liberdade de informação e ao acesso à informação, pilares fundamentais para a consolidação da democracia e do Estado de Direito no país.

O inciso XIV do artigo 5º assegura a todos os cidadãos o direito à obtenção de informações sobre atos estatais e de interesse público, garantindo a liberdade de informação como um princípio democrático. Nesse contexto, Alexandre de Moraes, em "Constituição do Brasil Interpretada e Legislação Constitucional"⁸, destaca que a liberdade de informação é "um dos pilares da sociedade democrática e pluralista, garantindo aos cidadãos o direito de acesso a informações de interesse coletivo". Esse direito permite que os cidadãos participem ativamente da vida pública, fiscalizando e contribuindo para a gestão pública transparente.

O inciso XXXII do mesmo artigo reforça a relevância do acesso à informação ao preconizar que o Estado promoverá, na forma da lei, o acesso do cidadão a informações relativas à administração pública. Segundo Manoel Gonçalves Ferreira Filho⁹, "o acesso à informação é "um mecanismo de controle social que possibilita a efetiva participação dos cidadãos na fiscalização dos atos governamentais". Esse direito não apenas fortalece a transparência, mas também capacita os cidadãos a exigirem prestação de contas e a participarem de maneira informada no processo democrático.

Os §§ 1º e 2º desse mesmo artigo robustecem a compreensão da igualdade.

Já o artigo 170, inciso V, destaca a relevância da defesa do consumidor como vetor de justiça econômica, reconhecendo a importância da proteção dos direitos dos consumidores no contexto da ordem econômica e social do país. Esse

⁷ SILVA, Virgílio Afonso da Silva. A Constitucionalização do Direito: Os Direitos Fundamentais nas Relações Privadas. Editora Malheiros, 2020.

⁸ MORAES, Alexandre de. Constituição do Brasil Interpretada e Legislação Constitucional. Editora Atlas, 2021.

⁹ FILHO, Manoel Gonçalves Ferreira. Comentários à Constituição Brasileira de 1988. Editora Saraiva, 2022.

dispositivo reflete o compromisso do Estado em assegurar que as relações de consumo sejam pautadas pela equidade, transparência e respeito aos direitos dos indivíduos.

O inciso V do artigo 170 estabelece uma conexão intrínseca entre a defesa do consumidor e a busca por justiça econômica. Segundo Marçal Justen Filho¹⁰, o princípio da defesa do consumidor "atua como instrumento de reequilíbrio das relações econômicas, evitando a exploração desmedida e promovendo a justiça nas transações comerciais". Isso implica garantir que os consumidores tenham acesso a informações adequadas, produtos e serviços de qualidade, bem como mecanismos de reparação efetivos em caso de problemas.

Esse dispositivo ressalta a importância da defesa do consumidor como um elemento essencial para a promoção da justiça econômica. A doutrina e a jurisprudência são uníssonas no sentido de que a proteção dos direitos dos consumidores não apenas reequilibra as relações comerciais, mas também contribui para a construção de um ambiente econômico mais ético, transparente e equitativo. A defesa do consumidor não é apenas uma garantia individual, mas também um alicerce para a promoção de valores fundamentais em uma sociedade democrática e justa.

1.2. O Código de Defesa do Consumidor: Salvaguarda dos Direitos Fundamentais

O Código de Defesa do Consumidor (CDC), promulgado em 1990, surge como uma das mais significativas manifestações da evolução da tutela dos direitos do consumidor. Seus artigos 4º, incisos I, II, alínea "d", III, IV, V, VII e VIII, conforme a observação de Cláudia Lima Marques¹¹, sedimentam o direito à informação, à segurança e à proteção contra práticas abusivas. Esses dispositivos representam o compromisso do ordenamento jurídico em proteger os consumidores e promover relações comerciais transparentes e responsáveis.

O artigo 6º, inciso X, reforça a busca pela informação adequada, visando assegurar que os consumidores tenham meios eficazes para proteger seus interesses diante de litígios envolvendo produtos ou serviços defeituosos ou que violem seus direitos.

¹⁰ FILHO, Marçal Justen. Comentários à Constituição do Brasil: Promessa e Desafios. Editora Revista dos Tribunais, 2020.

¹¹ MARQUES, Cláudia Lima. Contratos no Código de Defesa do Consumidor. Editora Revista dos Tribunais, 2021.

O artigo 22, por sua vez, assinala a responsabilidade solidária pela qualidade do produto ou serviço.

1.3. Legislações Específicas: A Concretização da Igualdade e Acessibilidade

Na busca pela promoção à integração social das pessoas com deficiência, a Lei nº 7.853/89 assume o papel de fomentar a inserção das pessoas com deficiência, encerrando um compromisso estatal com a igualdade substancial. Esta lei representa um avanço significativo na proteção dos direitos das pessoas com deficiência e reflete o compromisso do Estado em garantir sua plena participação na comunidade.

Tal normativo estabelece diversas diretrizes e medidas de inclusão para as pessoas com deficiência. Entre elas, destaca-se a exigência de adaptações razoáveis nos ambientes de trabalho e estudo, bem como a promoção de campanhas de conscientização e informação sobre os direitos das pessoas com deficiência. Segundo Maria Paula Dallari Bucci¹², essa lei "estabelece a obrigação de adaptação dos espaços e ações de conscientização, visando à inclusão plena das pessoas com deficiência". Isso demonstra a abrangência das medidas de promoção da integração social e alicerça todo este trabalho, na regulamentação do artigo 6º, do Decreto 11.034/2022, visando garantir o acesso pleno aos canais de SAC, a igualdade de oportunidades, a inclusão social e o pleno exercício dos direitos fundamentais por parte dessa parcela da população, buscando promover uma sociedade mais inclusiva e igualitária.

O Decreto 3.298/99, nos artigos 2º, 5º e 7º a 9º, alinha-se a esse compromisso, estabelecendo critérios e parâmetros para a implementação de políticas inclusivas. Ao definir o conceito de deficiência, promover a acessibilidade e a reserva de vagas, esse decreto alinha-se ao compromisso de inclusão e igualdade de oportunidades. Através desses dispositivos, busca-se eliminar barreiras, promover a participação plena das pessoas com deficiência e construir uma sociedade mais justa e inclusiva.

A Lei nº 10.098/2000, por sua vez, consolida a exigência de acessibilidade nos espaços públicos e privados, tendo os artigos 1º, 2º, incisos I, II, alínea "d", VIII, IX e 17 como alicerces dessa demanda. Essa norma tem como objetivo principal garantir que todas as pessoas, independentemente de suas

¹² BUCCI, Maria Paula Dallari. Políticas Públicas: Reflexões sobre o Conceito Jurídico. Editora Saraiva, 2021.

capacidades físicas ou mentais, tenham igualdade de oportunidades e acesso aos locais e serviços disponíveis na sociedade.

Trata-se de uma resposta legislativa ao compromisso de promover a inclusão e a participação ativa de todas as pessoas na sociedade. Ela determina a obrigatoriedade da acessibilidade nos espaços públicos e privados de uso coletivo, tais como edificações, vias públicas, transportes e mobiliários urbanos. Conforme Fernando Scaff¹³, essa lei "busca eliminar barreiras arquitetônicas e urbanísticas que dificultem o acesso e a circulação das pessoas com deficiência".

O Decreto nº 5.296/2004 expande a concepção de acessibilidade, abrangendo diferentes dimensões da sociedade. Essa abrangência é respaldada pela análise de Anna Carolina Brochado Teixeira¹⁴, onde é destacada a necessidade de uma abordagem holística da acessibilidade.

Estabelece a necessidade de tornar a comunicação e a informação acessíveis às pessoas com deficiência, incluindo a disponibilização de recursos como linguagem em braile, audiodescrição e legendas. Essa medida reconhece a importância da igualdade de acesso à informação, promovendo a inclusão de pessoas com deficiência em diferentes contextos.

O normativo também aborda a acessibilidade na tecnologia e nas atitudes. Ele estabelece a obrigatoriedade de desenvolvimento de tecnologias assistivas e incentiva a adoção de medidas que promovam uma cultura inclusiva, combatendo preconceitos e estigmas. É o que dispõe Thais Helena Saad, em "Direito das Pessoas com Deficiência: Uma Abordagem Interdisciplinar"¹⁵, esse decreto "reconhece que a acessibilidade não se limita aos espaços físicos, incluindo também a esfera tecnológica e a conscientização social".

A Lei nº 13.146/2015, por sua vez, cristaliza a Lei Brasileira de Inclusão, com seus diversos artigos, como um marco na proteção das pessoas com deficiência, ratificando a defesa da igualdade e do acesso aos direitos fundamentais.

E, finalmente, o Decreto nº 11.034, de 05 de abril de 2022, marca um importante avanço no campo da proteção e promoção dos direitos dos consumidores, ao estabelecer obrigações específicas aos fornecedores, com

¹³ SCAFF, Fernando. A Regulação Jurídica da Acessibilidade: Deficiência e Inclusão Social. Editora Saraiva, 2019.

¹⁴ TEIXEIRA, Anna Carolina Brochado. Direitos da Personalidade e Deficiência: Contributo para uma Teoria da Igualdade. Editora Revista dos Tribunais, 2020.

¹⁵ SAAD, Thais Helena. Direito das Pessoas com Deficiência: Uma Abordagem Interdisciplinar. Editora Saraiva, 2020.

destaque para a garantia de acessibilidade em canais de Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC) para aqueles que possuem deficiências. Essa inovação reflete o compromisso do Estado em assegurar a igualdade de oportunidades e o pleno exercício dos direitos fundamentais das pessoas com deficiências, em consonância com os preceitos constitucionais e normativas internacionais.

Essa medida busca eliminar barreiras que possam dificultar ou impedir a comunicação e o acesso desses consumidores aos serviços oferecidos pelas empresas. A acessibilidade nos canais de SAC engloba a disponibilização de recursos e tecnologias que permitam a interação plena e efetiva das pessoas com deficiências, como a oferta de atendimento em linguagem de sinais, a disponibilização de informações em formatos acessíveis (como braile e audiodescrição), além de soluções tecnológicas que facilitem a comunicação.

1.4. Confluência Normativa: A Interligação Harmoniosa dos Preceitos

A interligação harmônica entre essas normas configura um sólido e abrangente marco legal de defesa do consumidor, centrado na proteção dos hipervulneráveis consumidores com deficiências. Essa conjunção de dispositivos regulatórios é um reflexo da construção doutrinária e jurisprudencial, ecoando o pensamento de José Afonso da Silva¹⁶sobre a interdependência entre as normas.

O caminho trilhado por todo o plexo de normas de defesa do consumidor, com foco nos consumidores com deficiências, reflete uma sociedade que avança em direção à inclusão e igualdade. As normas constitucionais, o CDC e as legislações específicas se entrelaçam, conformando um edifício legal que, sob os olhares de Luís Roberto Barroso¹⁷estabelece uma conexão intrínseca entre a lei e os valores sociais.

Em suma, o arcabouço legal de defesa do consumidor, moldado à proteção dos hipervulneráveis consumidores com deficiências, configura-se como um marco da evolução jurídica e social, impulsionando a construção de uma sociedade mais justa, inclusiva e comprometida com os valores fundamentais da dignidade, igualdade e respeito. À medida que a legislação se enriquece e a interpretação jurisprudencial amadurece, o horizonte para os hipervulneráveis

¹⁶ SILVA, José Afonso da. Curso de Direito Constitucional Positivo. Editora Malheiros, 2020.

¹⁷ BARROSO, Luís Roberto. Curso de Direito Constitucional Contemporâneo" (Editora Saraiva, 2021

consumidores se amplia, refletindo o amparo e compromisso do ordenamento jurídico com uma sociedade mais equânime e solidária.

O horizonte desenhado por esse arcabouço jurídico é o de uma sociedade mais justa, que respeita e valoriza a diversidade humana. A plena efetivação desse marco depende da atuação conjunta entre Poder Público, setor privado, sociedade civil e, sobretudo, da compreensão de cada cidadão sobre a importância de promover a igualdade e a inclusão¹⁸. A proteção dos consumidores com deficiências é, portanto, um desafio coletivo que reflete a maturidade e a evolução de nossa sociedade rumo a um futuro mais inclusivo e humano.

2. Contribuições Propostas

A partir de expediente enviado pela Secretaria Nacional do Consumidor – SENACON, no ano de 2022, solicitou-se de entidades da sociedade civil, de entidades reguladoras, dentre outros, a análise de Minuta de Portaria, para regulamentar o art. 6º do Decreto nº 11.034/2022, de 05 de abril de 2022, visando instituir diretrizes de acessibilidade no Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC).

Nesse contexto, verifica-se abaixo as contribuições propostas, a análise das mesmas, bem como a pertinência das argumentações.

2.1. ANATEL – Agência Nacional de Telecomunicações

A autarquia enviou o Ofício nº 147/2022/PRUV/SPR-ANATEL e em seu Informe nº 122/2022/PRUV/SPR realiza a análise da minuta proposta.

a) Inicia solicitando no art. 1º, parágrafo único da Minuta, que os órgãos ou as entidades reguladoras considerem o porte do fornecedor do serviço regulado na aplicação das regras de acessibilidade no SAC, uma vez que há milhares de pequenas empresas, principalmente de banda larga fixa (SCM), que não teriam condições econômicas de implementar as regras de acessibilidade previstas na Portaria. Como fundamento de paralelismo mencionou o art. 14 § 3º do RGA, cuja obrigação de disponibilizar o acesso à CIC (Central de Intermediação de Comunicação a ser utilizada por pessoas com deficiência auditiva) não é aplicável às Prestadoras de Pequeno Porte.

¹⁸ BONAVIDES, Paulo. Curso de Direito Constitucional. Editora Malheiros, 2021.

Considerações - A argumentação apresentada diz respeito à extensão da aplicabilidade das diretrizes de acessibilidade propostas na Minuta de Portaria. Destaca-se que a Minuta prevê a abrangência das regras de acessibilidade a todos os Serviços de Atendimento ao Consumidor (SAC) prestados por fornecedores dos serviços regulados pelo Poder Público Federal, o que implicaria a inclusão tanto das empresas que oferecem serviços de telecomunicações de interesse coletivo quanto das denominadas Prestadoras de Pequeno Porte, que englobam serviços de interesse restrito.

Nesse contexto, é relevante considerar que, de maneira geral, as prestadoras de serviços de interesse coletivo são em sua maioria empresas de maior porte, contando com uma base de clientes substancial e recursos financeiros consideráveis. Essa característica facilitaria a implementação das medidas de acessibilidade preconizadas na Minuta, pois essas empresas têm maior capacidade de investir em iniciativas voltadas à acessibilidade e de adotar tecnologias especializadas.

Assim, a abordagem de restringir a aplicação das diretrizes às prestadoras de interesse coletivo parece pertinente. A decisão de não abranger indiscriminadamente as Prestadoras de Pequeno Porte se fundamenta na noção de que a inclusão destas últimas poderia ensejar desafios adicionais de implementação, dadas as disparidades em termos de capacidade financeira e operacional entre as empresas. Essa abordagem também evitaria impor custos regulatórios suplementares que, em certos casos, poderiam inviabilizar as atividades dessas empresas.

b) Continua sugerindo a exclusão do capítulo IV - Acessibilidade no SAC por Telefone – uma vez que a previsão de o usuário com deficiência auditiva entrar em contato com o SAC via telefone é pouco eficiente nos dias atuais, dado que para a pessoa com deficiência auditiva utilizar o telefone é necessário um aparelho TTS (Terminal de Telecomunicações para Surdos), que consiste basicamente em um telefone com teclado que converte áudio para texto e vice-versa. Reporta que tal aparelho não é bem aceito pelos deficientes auditivos, pois grande parte deles não é alfabetizada em português, mas sim em Libras. Assim há recursos de acessibilidade que oferecem uma experiência melhor ao usuário com deficiência auditiva, a exemplo da videochamada.

Considerações – O capítulo em referência não está restrito somente a indivíduos com deficiência auditiva; ele engloba todas as pessoas com deficiência que possam requerer assistência por meio do telefone. A exclusão deste capítulo poderia restringir o acesso de outras pessoas com diversas formas de deficiência.

Embora seja verdade que muitos portadores de deficiência auditiva preferam a comunicação em Libras, é também relevante reconhecer que algumas pessoas podem estar confortáveis com o uso de tecnologias TTS. A eliminação do capítulo poderia limitar as opções de comunicação disponíveis para essas pessoas. A omissão deste capítulo poderia ser interpretada como uma lacuna na abrangência das diretrizes de acessibilidade. Apesar de a videochamada em Libras ser uma alternativa valiosa, algumas circunstâncias podem exigir o uso do telefone como um canal de comunicação mais prático e imediato.

Em resumo, embora a exclusão possa refletir uma abordagem mais ajustada às necessidades específicas desses indivíduos, é crucial também levar em consideração a diversidade de deficiências e preferências de comunicação. Uma abordagem intermediária, semelhante à buscada na Minuta de Portaria, que implique em aprimorar as tecnologias existentes ou desenvolver alternativas mais eficazes para a comunicação por telefone, assegura uma experiência inclusiva para todas as modalidades de deficiência.

c) No Capítulo V - Acessibilidade no SAC pela Internet, mais precisamente no § 1º do art. 8º, há necessidade de se definir o conceito dos mecanismos de interação (mensagem eletrônica, Webchat e Videochamada em Libras). Inclusive seria interessante que houvesse na Portaria um capítulo específico só de definições.

Considerações – A inclusão da especificação dos mecanismos de interação no artigo em questão constitui uma contribuição de relevância inegável. É prudente considerar que, no contexto das regulamentações, a clareza e a precisão das definições detêm um papel fundamental, sobretudo quando termos técnicos e específicos estão em jogo. A definição pormenorizada das modalidades assume um papel crucial ao aprimorar a compreensão e interpretação das normas, mitigando ambiguidades e dissensões de interpretação.

A definição explícita dos mecanismos de interação, englobando mensagens eletrônicas, webchat e videochamada em Libras, representa uma abordagem que concretiza um entendimento uniforme sobre como tais recursos devem ser implementados e empregados no contexto do atendimento ao consumidor com deficiência. Tal delimitação é de considerável utilidade para evitar interpretações equívocas e incoerências na aplicação das diretrizes estabelecidas.

Essa abordagem contribui de maneira substantiva para a eliminação de possíveis discrepâncias de entendimento e assegura uma aplicação coesa e uniforme das normas, garantindo, assim, um atendimento ao consumidor com deficiência condizente com os propósitos da regulamentação.

d) Quanto à acessibilidade no SAC pela Internet, aduz que o § 5º do art. 8º da Minuta de Portaria descreve a interação por videochamada aparentemente para todos os fornecedores dos serviços regulados pelo Poder Público Federal, diferentemente do RGA (inciso IV do art. 85), no qual a Videochamada é obrigatória apenas para empresas de telecomunicações que prestem serviços de telecomunicações de interesse coletivo e que não se enquadrem como Prestadora de Pequeno Porte (apenas para Oi, Telefônica/Vivo, Tim, Claro e Sky).

Argumenta que a obrigatoriedade de videochamada em Libras no SAC para todas as prestadoras de serviços de telecomunicações, como consta na Portaria, exigirá vultosos custos para as empresas de pequeno porte, bem como exigirá uma grande quantidade de intérpretes de Libras no mercado para atender a nova demanda, o que pode impedir inclusive a aplicação prática do artigo em um primeiro momento.

Considerações - A abordagem de restringir a não aplicação das diretrizes às prestadoras de Pequeno Porte já foram devidamente tratadas no item a) deste item 2.1. Aplica-se a mesma fundamentação.

e) Quanto à restrição que há no § 6º do art. 8º da Minuta de Portaria, a qual estabelece que as ferramentas de tradução automática de português para Libras somente podem ser utilizadas para a tradução de conteúdo em texto na página eletrônica do fornecedor, entende como inadequada, pois impossibilita a utilização da ferramenta para um suporte a um atendimento presencial em uma loja de prestadora de telecomunicações, por exemplo.

Considerações - A limitação enunciada no § 6º do art. 8º da Minuta de Portaria pode restringir a flexibilidade inerente às ferramentas de tradução automática de Língua Brasileira de Sinais (Libras), as quais poderiam desempenhar um papel valioso em contextos de atendimento presencial. Ainda que sua precisão possa não igualar a de um intérprete humano, essas ferramentas têm o potencial de contribuir para a comunicação básica e a compreensão mútua.

Nos cenários em que a disponibilidade de intérpretes de Libras é limitada, as ferramentas de tradução automática poderiam desempenhar um papel relevante como alternativa viável para garantir um nível mínimo de comunicação entre os atendentes e os consumidores surdos.

Dessa forma, uma abordagem intermediária é sugerida, que envolve a permissão para a utilização dessas ferramentas de tradução automática em situações de atendimento presencial. Contudo, é essencial ressaltar claramente que

essas ferramentas não substituem a necessidade de um intérprete humano qualificado. Nesse contexto, encoraja-se ativamente a busca e o envolvimento de intérpretes sempre que possível, reconhecendo sua importância vital para garantir uma comunicação eficaz e inclusiva.

f) A análise da autarquia aborda, ainda, o art. 9º da Minuta de Portaria, indicando que é necessário definir qual o símbolo que deve ser utilizado para cada tipo de deficiência, pois há diversos símbolos utilizados para representar um mesmo tipo de deficiência.

Considerações – É relevante ressaltar que a atual conjuntura não é marcada por uma legislação singular ou amplamente reconhecida que busque padronizar de maneira detalhada os símbolos utilizados para representar os diversos tipos de deficiência. Contudo, dentro deste contexto, diversas diretrizes e empreendimentos merecem destaque. Um exemplo significativo é a Comissão Nacional de Acessibilidade (Conade), entidade vinculada à Secretaria Nacional de Promoção dos Direitos da Pessoa com Deficiência (SNPD) no Brasil. A Conade, como órgão que se dedica a promover e salvaguardar os direitos das pessoas com deficiência, disponibiliza orientações pertinentes a essa temática.

A Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT), por sua vez, emitiu diversas normas relevantes, incluindo a NBR 9050, que estabelece parâmetros técnicos e critérios de acessibilidade para edificações, mobiliário, espaços e equipamentos urbanos, bem como a NBR 15559, a NBR 14022 e a NBR 16452, que tratam de temas correlatos. Apesar disso, é importante observar que estas normas não abordam especificamente os símbolos de representação das diferentes deficiências.

No âmbito internacional, a Organização Internacional de Normalização (ISO) não possui uma norma específica que padronize símbolos de acessibilidade representativos de cada tipo de deficiência. No entanto, a ISO 7001 foi publicada, a qual engloba símbolos gráficos empregados para a orientação de pessoas em variados ambientes, alguns dos quais podem estar relacionados à acessibilidade.

Destaca-se também o papel desempenhado pela Unidade de Desenho Gráfico do Departamento de Informação Pública das Nações Unidas, em Nova York, em resposta a um pedido da Divisão de Reuniões e Publicações do Departamento de Assembleia Geral e Gestão de Conferências das Nações Unidas. O Símbolo Universal de Acessibilidade da Organização das Nações Unidas foi concebido, abrangendo não somente a acessibilidade física, mas também o acesso a

informações, serviços e tecnologias de comunicação. Este logotipo é uma representação de esperança e igualdade de acesso para todas as pessoas.

A despeito de todas essas iniciativas relevantes, a ausência de uma previsão normativa ou um órgão regulador que padronize a totalidade dos símbolos existentes torna impraticável que a Minuta em análise efetue tal regulamentação, uma vez que isso não está sob sua competência.

g) No presente dispositivo, a Autarquia apresenta uma série de questionamentos e observações que podem ser divididos em itens para facilitar o entendimento:

1. Inicialmente, a Autarquia levanta uma dúvida em relação à previsão contida no caput do artigo 10, solicitando um esclarecimento acerca das normas técnicas sobre acessibilidade em aplicativos de dispositivos móveis que devem ser obedecidas.

Considerações – A redação contida no dispositivo aborda de forma genérica as normas técnicas relacionadas à acessibilidade em aplicativos de dispositivos móveis. É importante ressaltar que tais normas possuem uma natureza dinâmica, sujeita a alterações, criações ou extinções em períodos diversos.

Diante dessa natureza mutável, a opção por não entrar em detalhes específicos sobre essas normas se mostra apropriada, uma vez que seria impraticável enumerá-las integralmente ou antecipar possíveis modificações futuras.

Portanto, a redação adotada reflete uma abordagem prudente e flexível diante da natureza evolutiva das normas técnicas de acessibilidade em aplicativos de dispositivos móveis.

2. Adicionalmente, a Autarquia solicita uma distinção entre a videochamada do SAC (que pode ser disponibilizada por qualquer entidade regulada) e a videochamada da CIC (que só é permitida para as prestadoras de serviços de telecomunicações).

Considerações – A formulação presente no dispositivo é precisa ao abordar a temática das videochamadas no âmbito do CIC, uma vez que as videochamadas do SAC já estão especificadas no art. 8º.

Especificamente, o artigo estimula o atendimento das pessoas com deficiência por aplicativos e outros recursos tecnológicos. E, apenas estipula, no §1º, a obrigação de divulgação da Central de Intermediação de Comunicação (CIC) nas páginas eletrônicas, quando apropriado.

Esta diferenciação sinaliza a preocupação em esclarecer a abrangência das obrigações, direcionando a divulgação específica da CIC para as prestadoras de telecomunicações, cujo âmbito de atuação a inclui. O dispositivo, portanto, apresenta uma disposição clara e alinhada com a necessidade de fornecer informações relevantes aos consumidores, enquanto considera a natureza específica das operadoras de telecomunicações no contexto das videochamadas.

3. A Autarquia faz uma observação a respeito do §1º do mencionado artigo, apontando que não está claro se a Portaria torna obrigatória a existência da CIC para prestadoras de todos os portes, incluindo tanto as de pequeno quanto as de grande porte.

Considerações – A temática referente à obrigatoriedade das disposições da Minuta de Portaria, segundo o porte da Prestadora já foi objeto de análise na alínea a), deste item 2.1.

4. Por fim, a Autarquia destaca que, no §1º, a redação utiliza o termo "CIC (Centrais de Intermediação de Comunicação)", enquanto no §2º, utiliza-se o termo "Central de Comunicação em Libras (CCL)", o que pode gerar dúvidas quanto à equivalência ou distinção entre ambos os termos.

Considerações – A estruturação em §1º e §2º é estrategicamente adotada para delinear e discernir claramente os assuntos e conceitos em questão. Esse enfoque tem a finalidade de evitar ambiguidades e incertezas em relação à existência de duas categorias distintas de centrais de comunicação.

O primeiro parágrafo, referente às Centrais de Intermediação de Comunicação, abrange um espectro mais amplo de modalidades comunicativas, englobando não somente a tradução em Libras, mas também outras formas de intermediação, como leitura labial, mensagens escritas e interpretação telefônica.

Por outro lado, o segundo parágrafo diz respeito às Centrais de Comunicação em Libras, cujo escopo é mais restrito e focalizado na tradução em Libras, frequentemente providenciando assistência por meio de videochamadas ou mensagens de texto.

A abordagem segmentada nos parágrafos tem o propósito de elucidar e diferenciar essas duas modalidades de centrais de comunicação, aprimorando a clareza e compreensão do regulamento.

h) Com relação ao Capítulo VI - Atendimento Especializado (art. 11 da Minuta de Portaria), a Autarquia pondera, mais uma vez, acerca do porte das empresas, o que pode implicar em elevados custos para pequenos prestadores e possível falta de Intérpretes no mercado para atender a demanda.

Considerações - A temática referente à obrigatoriedade das disposições da Minuta de Portaria, segundo o porte da Prestadora já foi objeto de análise na alínea a), deste item 2.1.

i) Ainda sobre o atendimento especializado (§ 2º do art. 11 da Minuta de Portaria), destaca que a regulamentação da Anatel dispõe de uma comprovação da qualificação em Libras para atendentes diferente do proposto na Minuta de Portaria.

Considerações – Em essência, a regulamentação proposta pela Anatel introduz uma derradeira categoria de qualificação que abrange, para além da instrução formal, a exigência de evidência de uma experiência profissional mínima.

É imperativo compreender que essa vertente de qualificação não pode ser desconsiderada, mesmo que a formação seja singular e distinta, uma vez que a experiência profissional deve ser concedida uma atenção especial.

Esta prerrogativa é notadamente vital, haja vista que a experiência incorpora a prática cotidiana, juntamente com os obstáculos e desafios inerentes, outorgando, de modo equânime, uma proficiência ao profissional em pauta.

j) Pontua que o art. 13 da Minuta de Portaria esclarece que o Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC) deve observar, no que couber, as normas técnicas de acessibilidade em comunicação na prestação de serviços, sem identificar quais seriam estas normas, o que pode gerar certa insegurança jurídica ao regulado.

Considerações – Como anteriormente abordado, de igual modo, o dispositivo deve abordar de forma genérica as normas técnicas de acessibilidade em comunicação. É importante ressaltar que tais normas possuem uma natureza dinâmica, sujeita a alterações, criações ou extinções em períodos diversos.

Diante dessa natureza mutável, a opção por não entrar em detalhes específicos sobre essas normas se mostra apropriada, uma vez que seria impraticável enumerá-las integralmente ou antecipar possíveis modificações futuras.

k) Com relação ao Capítulo VII - Atendimento Prioritário, propõe que seja acrescentado ao texto do caput do art. 14 a disponibilização de informações e recursos tecnológicos e/ou humanos que garantam atendimento em igualdade de condições com as demais pessoas, desde o primeiro contato, para permitir que em um primeiro contato possam ser utilizados apenas recursos

tecnológicos, não havendo a necessidade de haver sempre um atendimento humano.

Considerações – A redação do dispositivo abarca integralmente a análise e as contribuições delineadas previamente. A inclusão das considerações supracitadas evidencia um esforço para incorporar perspectivas relevantes e avaliações criteriosas no processo de elaboração da regulamentação. Dessa forma, o teor do dispositivo reflete a intenção de aprimorar a clareza e a abrangência das diretrizes estipuladas, visando à eficácia e à coerência do conjunto normativo proposto.

l) Em última contribuição a Autarquia sugere que no capítulo IX - Disposições Finais - o art. 19, o qual estipula o prazo de 6 meses para a entrada em vigor de algumas regras que gerarão impacto nos SACs deve ser dilatado, uma vez que não considera o mesmo razoável para as adaptações.

Considerações – A inclusão de um prazo inicial de vigência não exclui a possibilidade de que esse período seja estendido, com base na demonstração de obstáculos que inviabilizem a realização das adaptações no prazo estipulado.

A adoção de tal cláusula, com prazo de 6 meses, não desconsidera a eventualidade de desafios inesperados que poderiam comprometer a implementação das adequações dentro do cronograma estabelecido.

Apenas evidencia um enfoque pragmático que busca equilibrar a urgência da efetivação das mudanças com a necessidade de oferecer tempo inicialmente suficiente para que os agentes regulados possam realizar as alterações de forma coerente e eficaz.

2.2. Pessoalize

Em 03 de outubro de 2022, a empresa atendeu ao pedido realizado pela SENACON e enviou suas contribuições de análise à Minuta de Portaria, conforme se verifica abaixo:

a) A empresa opina no sentido de retirar os §§ 1º e 2º, do art. 10, substituindo pelo seguinte texto: *“atendimento para pessoas surdas que se comunicam em Libras por videochamada deve ser direto, sem a intermediação de terceiros, dando autonomia e colocando a pessoa surda em situação de igualdade”*.

Argumenta que as centrais de intermediação vão contra o Art. 14 que visa garantir "recursos tecnológicos e humanos que garantam atendimento em

igualdade de condições com as demais pessoas". Para ser igualitário o surdo precisa ter a **mesma condição** das pessoas ouvintes.

Considerações – É perceptível que todo o Capítulo V da regulamentação aborda a questão da acessibilidade no Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC) pela internet. Contudo, é notável que o § 1º do Art. 8º estipula os requisitos mínimos para o SAC, de forma inclusiva, abrangendo todos os provedores de serviços públicos regulados, os quais devem disponibilizar, no mínimo: a) mensagem eletrônica; b) webchat; e c) videochamada em Libras.

Assim, a disposição apresentada no Art. 10º constitui uma adição opcional aos requisitos mínimos estabelecidos no Art. 8º. Isso é evidenciado pelo emprego da expressão: "Além da página na internet, os fornecedores também poderão promover e estimular...". Por conseguinte, não se percebe a necessidade de excluir o Art. 10º e seus parágrafos mencionados.

O Art. 10º, de fato, oferece a possibilidade de ampliação das opções de comunicação, o que, em última análise, reforça a busca por uma acessibilidade mais abrangente. Portanto, a coexistência de ambos os artigos contribui para assegurar que os prestadores de serviços tenham flexibilidade para oferecer soluções adicionais além do mínimo estabelecido, a fim de atender de forma mais ampla e diversificada às necessidades das pessoas com deficiência.

b) Sugere que no §1º, do Art. 11, Capítulo VI, o termo soletração seja substituído por datilologia afirmando ser o termo correto a ser utilizado.

Considerações - A datilologia e a soletração são conceitos relacionados, mas não são exatamente a mesma coisa. De acordo com materiais doutrinários e artigos científicos que tratam da Língua Brasileira de Sinais (Libras) e outros sistemas de línguas de sinais, podemos entender a diferença entre esses termos:

- **Datilologia:** A datilologia é a representação manual das letras do alfabeto utilizando sinais específicos para cada letra. Ela é uma técnica usada em línguas de sinais, como a Libras, para soletrar palavras, nomes próprios ou termos que não possuam sinais próprios na língua. A datilologia envolve a formação de palavras por meio dos sinais correspondentes às letras do alfabeto.

- **Soletração:** A soletração, por sua vez, é o ato de soletrar palavras utilizando os sinais da datilologia. É um processo em que se forma uma palavra indicando a sequência das letras através dos sinais correspondentes. A soletração é uma aplicação prática da datilologia e é usada quando não há sinais estabelecidos para determinadas palavras.

Em resumo, datilologia é o sistema de representação manual das letras do alfabeto por meio de sinais específicos, enquanto soletração é o ato de formar palavras soletrando-as com base nos sinais da datilologia. Ambos os conceitos são componentes importantes da comunicação em línguas de sinais e são usados para lidar com palavras que não possuem sinais próprios na língua. Em síntese, não há que se mencionar a substituição de uma, pela outra, são conceitos complementares e ambos podem constar da norma, juntos ou isoladamente.

c) Informa que o ProLibras não existe desde 2015 pois foi o prazo estipulado pelo Decreto 5.626/ 2005 para as instituições de ensino incluírem Libras na formação.

Considerações - Conforme estabelecido no Art. 20 do Decreto 5.626, datado de 22 de dezembro de 2005, é determinado que, nos dez anos subsequentes à publicação do referido Decreto, o Ministério da Educação ou instituições de ensino superior por ele credenciadas para essa finalidade realizem anualmente um exame nacional de proficiência em tradução e interpretação de Libras - Língua Portuguesa.

Também se destaca a menção dessa medida no Art. 1 da Portaria Normativa MEC 20/2010, que dispõe: "Os exames do ProLibras serão realizados, anualmente, nos Estados e no Distrito Federal, até 2015."

Esse período de uma década, contado a partir de 22 de dezembro de 2005, foi um período necessário para viabilizar o estabelecimento e a disseminação de cursos de graduação ou pós-graduação em Letras-Libras, e, conseqüentemente, para formar intérpretes e professores com nível superior de qualificação.

É importante observar que o prazo legalmente definido para a realização do ProLibras (2005-2015) já expirou, e, portanto, não mais se encontra em vigor. Como resultado, a previsão de utilizar o ProLibras como um requisito exclusivo não é mais viável à luz das atuais circunstâncias.

d) Solicita que deve ser disponibilizado canal de videochamada para pessoas com deficiência visual possam resolver problemas de validação de documentos, prova de vida ou problemas técnicos que surgem na jornada de uso.

Considerações – O Capítulo V, que versa sobre Acessibilidade no SAC pela Internet, prevê no Art. 8º que o mecanismo de videochamada seja disponibilizado como mecanismo de interação.

2.3. ANAC – Agência Nacional de Aviação

A autarquia em questão enviou o Ofício 114/2022/SAS-ANAC, na data de 06 de outubro de 2022.

Na oportunidade, a entidade recomendou que o instrumento normativo avaliado foque exclusivamente em diretrizes, de maneira a não detalhar os meios para o atingimento dos objetivos pretendidos. Permitindo assim uma maior adaptabilidade da acessibilidade dos meios de comunicação às diversas funcionalidades existentes e, especialmente, ao surgimento de novas tecnologias que venham a apresentar maior efetividade.

Considerações – O Decreto nº 11.034/2022 estabelece, em seu caput, a obrigação de garantir acessibilidade nos canais de Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC) mantidos pelos fornecedores abrangidos pelo próprio decreto. Essa obrigação visa assegurar a acessibilidade para pessoas com deficiência, possibilitando um atendimento pleno e eficaz para suas necessidades. É importante destacar que essa diretriz está em consonância com recomendações da Agência Nacional de Aviação Civil.

No entanto, no parágrafo único do referido decreto, é estabelecido que um ato a ser emitido pela Secretaria Nacional do Consumidor do Ministério da Justiça e Segurança Pública tratará especificamente da acessibilidade dos canais de SAC. Esse dispositivo deixa claro o propósito de que a questão da acessibilidade seja abordada de forma detalhada e regulamentada por meio desse ato normativo. A intenção é proporcionar um esclarecimento abrangente e uma estrutura disciplinadora para a execução das disposições do Decreto.

Essa abordagem reforça a necessidade de estabelecer diretrizes claras e específicas para a implementação das medidas de acessibilidade nos canais de atendimento ao consumidor, levando em consideração as particularidades das diferentes deficiências. Dessa forma, o decreto busca garantir que as normas sejam detalhadamente elaboradas, compreendidas e aplicadas de maneira efetiva, promovendo a inclusão e o respeito aos direitos das pessoas com deficiência.

Para concluir, é relevante observar que a Agência, em sua recomendação, ressalta a importância de submeter a Minuta de Portaria em questão a um processo de Consulta Pública. Como previamente discutido no Produto 1, destacou-se a recomendação de que a Minuta Final elaborada por meio desta Consultoria seja disponibilizada para apreciação pública, possibilitando, desse modo, que o desenvolvimento da norma seja validado pela participação e opiniões da sociedade.

A inclusão da Minuta de Portaria em um processo de Consulta Pública não somente contribuirá para a transparência e a democratização do processo de elaboração da norma, mas também permitirá a coleta de contribuições e sugestões de diferentes setores da sociedade, incluindo especialistas, organizações e cidadãos interessados. Dessa forma, a regulamentação resultante poderá ser enriquecida por perspectivas variadas, levando a um conjunto de diretrizes mais abrangente e condizente com as necessidades e expectativas dos envolvidos.

Assim, a recomendação da Agência em relação à realização de uma Consulta Pública é um passo importante para garantir a legitimidade, a qualidade e a eficácia das diretrizes propostas na Minuta de Portaria, ao alinhar as regulamentações às demandas da sociedade e às melhores práticas.

2.4. Comunicco

A empresa Comunicco respondeu ao chamado da SENACON, para análise da Minuta de Portaria e na data de 07 de outubro de 2022 enviou sua contribuição.

A partir de sua análise, a empresa propôs a inserção de mais um inciso no Art. 11, acrescentando o inciso IV, qual seja:

“IV- Comprovação de habilidade nas libras por meio de carteira assinada ou contrato que especifica que é intérprete de libras. ”

Considerações – A inserção de requisitos de qualificação, foi objeto de análise na alínea i), do item 2.1., no qual houve a propositura de uma derradeira categoria de qualificação que abrange, para além da instrução formal, a exigência de evidência de uma experiência profissional mínima.

Acima, verificou-se imperativo compreender que essa vertente de qualificação não pode ser desconsiderada, mesmo que a formação seja singular e distinta, uma vez que a experiência profissional deve ser concedida uma atenção especial.

Esta prerrogativa é notadamente vital, haja vista que a experiência comprovada incorpora a prática cotidiana, juntamente com os obstáculos e desafios inerentes, outorgando, de modo equânime, uma proficiência ao profissional em pauta.

2.5. SINO – Associação Brasileira de Planos Odontológicos

Na data de 07 de outubro de 2022, a SINO – Associação Brasileira de Planos Odontológicos, ofertou espontaneamente sua contribuição, através do Ofício SINO 071/2022.

Por meio deste, a entidade questionou a não existência de estudos de impacto, uma vez que a implementação dos canais de Acessibilidade apresentados na Minuta é superior ao faturamento de grande parte das Operadoras Odontológicas do país.

E, ainda, que a implementação obrigatória de diversos canais de SAC e conferindo em todos eles, individualmente, mecanismos de acesso a todas as deficiências ao invés de uma construção conjunta, no sentido de que em algum canal haverá meio de garantir o acesso conforme a deficiência, supera a capacidade financeira de diversas Operadoras de planos de Saúde Odontológico a ponto de impedir a continuidade de suas atividades.

Considerações - Esta questão foi objeto de análise na seção 2.1, especificamente na alínea a), na qual se concluiu que é de relevância considerar, de maneira abrangente, que as prestadoras de serviços de interesse coletivo geralmente constituem empresas de maior envergadura, as quais possuem uma base substancial de clientes e recursos financeiros significativos. Essa particularidade simplificaria a implementação das medidas de acessibilidade delineadas na Minuta, visto que essas empresas possuem maior capacidade para investir em iniciativas voltadas à acessibilidade e para adotar tecnologias especializadas.

Portanto, a abordagem que visa a limitação da aplicação das diretrizes somente às prestadoras de interesse coletivo se apresenta como adequada. A escolha de não abranger indiscriminadamente as Prestadoras de Pequeno Porte é embasada na percepção de que a inclusão destas últimas poderia acarretar desafios adicionais em termos de implementação, considerando as disparidades existentes em relação à capacidade financeira e operacional entre as diferentes empresas. Além disso, essa abordagem evitaria a imposição de encargos regulatórios suplementares que, em determinadas situações, poderiam impactar adversamente as operações dessas empresas. Como resultado, a proposta inclui a exclusão das prestadoras de Pequeno Porte da regulamentação, por meio da adição de um parágrafo único ao Art. 1º.

No que diz respeito à abordagem relacionada aos estudos de impacto, destaca-se que a realização desses estudos está planejada para ocorrer em uma fase subsequente.

2.6. ABRADÉE – Associação Brasileira de Distribuidores de Energia Elétrica

A ABRADÉE enviou suas contribuições através de correio eletrônico, na data de 07 de outubro de 2022. Pontuando os seguintes aspectos:

a) Como observação ao Art. 4º, §§ 1º e 2º, a ABRADÉE entende que a Portaria deve focar na acessibilidade do cliente, prevendo a obrigação de, no mínimo, um dos formatos que possibilitam o atendimento, conforme a deficiência do cliente.

Como exemplo, o cliente deficiente visual, se não houver a divulgação em braille, pode receber a informação falada. O deficiente auditivo ou de fala, poderá receber a informação escrita.

A obrigação de implantação de vários formatos pode refletir em incremento de custos com reflexos tarifários para o consumidor de energia, efeito indesejável.

Considerações - É compreensível que a essência da Portaria está direcionada à regulamentação dos canais de acesso ao SAC destinados aos indivíduos portadores de deficiência. Esse direcionamento considera a diversidade e particularidade das deficiências existentes. Nessa perspectiva, os dispositivos presentes na Portaria estabelecem um número mínimo e razoável de formatos acessíveis, o que se demonstra uma abordagem sensata para cumprir as disposições estabelecidas no Decreto.

A natureza multifacetada das deficiências requer um enfoque que abranja uma variedade de modos de comunicação acessíveis para garantir que todos os indivíduos com deficiência possam interagir de maneira eficaz com os canais de atendimento ao consumidor. Essa abordagem leva em consideração que as necessidades de comunicação podem variar amplamente, abarcando desde deficiências visuais até auditivas, motrizes e cognitivas.

O estabelecimento de um quantitativo mínimo de formatos acessíveis não apenas demonstra o comprometimento em relação à acessibilidade, mas também se alinha de maneira coerente com os objetivos delineados no Decreto. Dessa forma, ao oferecer opções variadas para a comunicação acessível, a Portaria

visa proporcionar uma experiência de atendimento inclusiva e igualitária para todas as pessoas com deficiência.

b) A ABRADDEE propõe alteração no Art. 5º, restringindo que os números de atendimento ao SAC e as opções de acessos ao serviço de atendimento devem constar apenas nos canais eletrônicos da distribuidora e em sua página na internet, excluindo a previsão de que sejam disponibilizados em materiais impressos desde o momento da contratação do serviço e durante seu fornecimento, na internet e em documentos de cobrança.

Utilizando como argumento de que a previsão de constar informações em todos os materiais impressos impõe obrigação que ultrapassa a atividade de atendimento ao cliente, como são os documentos entregues no momento de contratação e os relacionados ao fornecimento de energia.

Considerações - É notório que a expansão da previsão de canais de informação contribui substancialmente para o alcance dos propósitos fundamentais estabelecidos pela norma. Especificamente no âmbito da acessibilidade e inclusão, essa ampliação representa um avanço significativo ao garantir a disponibilidade de meios efetivos de comunicação desde o momento da contratação.

A inclusão de uma variedade de canais de informação atende às diferentes necessidades e preferências dos consumidores, com enfoque especial nas pessoas com deficiência. Ao contemplar um espectro abrangente de formatos acessíveis, a norma demonstra seu compromisso em promover uma comunicação inclusiva e igualitária em todos os estágios do relacionamento entre o consumidor e o fornecedor.

A disposição de canais de informação desde a etapa inicial de contratação não apenas assegura uma experiência mais satisfatória para os consumidores, mas também reflete a busca incessante por eliminar barreiras comunicacionais. Essa abordagem tem o mérito de reforçar a importância da acessibilidade como um princípio central para a prestação de serviços, ampliando o alcance do propósito normativo.

c) No Art. 6º, a associação propõe alteração visando observar quando houver regulamentação setorial em contrário. Argumenta que no âmbito da regulamentação setorial de energia elétrica, há alguns serviços cobráveis ou acessórios realizados somente mediante solicitação do consumidor.

Considerações - Efetivamente, a proposta de modificação apresentada busca mitigar a possibilidade de interpretações inadequadas que poderiam resultar da redação atual. É notório que o escopo do referido artigo não

se direciona a conferir gratuidade a todas as solicitações de serviços, o que seria evidentemente inconsistente com a intenção normativa em foco. O objetivo primordial do artigo é, em verdade, esclarecer a gratuidade das ligações destinadas ao Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC) e ao atendimento ao cliente em si.

A presente sugestão de emenda visa a evitar interpretações ampliativas que poderiam dar margem a entendimentos errôneos, sugerindo uma gratuidade indiscriminada de todos os tipos de solicitações. Portanto, a proposta de modificação é coerente com a finalidade de clareza e precisão normativa, ao mesmo tempo que evita equívocos de interpretação que poderiam comprometer a aplicação efetiva da regulamentação.

d) No Art. 8º, a entidade sugere a alteração de texto, indicando que devem ser disponibilizados ao menos um dentre os mecanismos de interação e não todos os quais estão dispostos. Sugere, ainda, a exclusão da videochamada em libras, argumentando, para tanto, os custos adicionais que podem ser repassados aos consumidores, para o atendimento de novas exigências. Além da existência de softwares que já fazem o atendimento em libras.

Considerações – Os dispositivos de acessibilidade delineados no âmbito da Minuta proposta têm como objetivo primordial abranger uma ampla gama de deficiências, contemplando as particularidades inerentes a cada uma delas. Esta abordagem visa assegurar que os consumidores portadores de deficiência sejam devidamente atendidos, independentemente das limitações específicas que possam apresentar. Cabe ressaltar que, embora a implementação de tais medidas de acessibilidade possa acarretar custos, é imperativo que sejam adotadas a fim de proporcionar uma experiência de atendimento adequada e inclusiva.

Nesse contexto, é relevante mencionar que a regulamentação e os mecanismos de acessibilidade inerentes a ela têm, inevitavelmente, um custo associado à sua implementação. Diante dessa realidade, a exclusão das Prestadoras de Pequeno Porte já foi considerada uma medida apropriada, a fim de evitar sobrecarregar tais empresas com custos operacionais que poderiam ser por demais onerosos ao seu funcionamento. No entanto, é crucial evitar que a responsabilidade pela garantia de um atendimento qualificado e efetivamente acessível recaia exclusivamente sobre os consumidores portadores de deficiência.

Em última análise, não se pode conceber uma situação em que somente os consumidores com deficiência arquem com o ônus da implementação de práticas de atendimento acessível. A equidade e a justiça demandam que a

sociedade como um todo assuma a responsabilidade de assegurar a igualdade de oportunidades e a inclusão, evitando que qualquer segmento específico seja injustamente sobrecarregado. Portanto, é crucial que sejam adotadas abordagens que não apenas garantam a acessibilidade, mas também distribuam de maneira justa os custos associados a essa implementação.

e) A ABRADÉE propôs a inserção de três novos parágrafos, no Art. 11, quais sejam:

“§3º - A capacitação prevista nos incisos III e IV do parágrafo anterior poderá ser realizada pela própria área de treinamento da empresa, desde que por intermédio de profissional legalmente habilitado.

§4º A exigência de atendimento especializado por profissionais qualificados não se aplica ao atendimento presencial, devendo o canal de atendimento presencial atender ao disposto no § 1º do artigo 4º.

§5º O atendimento presencial poderá ser realizado por meio de software público especializado ou por aplicativo de uso habitual do próprio cliente, instalado em seu telefone celular”.

Considerações – Em primeiro lugar, é pertinente ressaltar que a presente norma aborda de maneira precisa a questão da qualificação em Libras, enfatizando a importância da certificação adequada para garantir a eficácia na prestação de serviços. Nesse sentido, é válido considerar a possibilidade de as empresas contratadas buscarem parcerias com organizações que possuam o conhecimento e a experiência necessários para oferecer cursos de formação internamente, visando a capacitação de seus profissionais já empregados. Essa abordagem poderia se concretizar desde que as empresas parceiras garantam a certificação individualizada dos alunos, que, por sua vez, adquiririam competências aprimoradas, ampliando suas perspectivas profissionais.

Por outro lado, é essencial destacar a obrigatoriedade de atendimento especializado sobretudo em situações de atendimento presencial. Conforme estabelecido no caput do Art. 11, o SAC deve disponibilizar atendimento especializado à pessoa com deficiência, o qual deve ser conduzido por profissionais devidamente qualificados. Além disso, quando necessário, esse atendimento pode ser intermediado por meio de tecnologia assistiva ou outras soluções que garantam uma interação eficaz entre o consumidor com deficiência e o fornecedor. Nesse contexto, é imprescindível que o profissional encarregado desse atendimento especializado esteja plenamente apto e habilitado para oferecer uma assistência direcionada, mesmo quando a interação se dá por meio de tecnologias assistivas.

Dado que a norma não delimita um rol exaustivo de tecnologias assistivas, é totalmente viável que se utilize recursos como softwares públicos especializados ou aplicativos que facilitem a comunicação e a interação entre as partes envolvidas. Essa abertura para diferentes abordagens tecnológicas demonstra a flexibilidade da norma e sua capacidade de adaptação às inovações que surgem no campo das tecnologias assistivas. Portanto, a preocupação em oferecer um atendimento especializado, independentemente do meio utilizado para a interação, reflete um compromisso genuíno com a acessibilidade e a qualidade no atendimento às pessoas com deficiência, sendo despidendo o texto proposto, dado que o contexto da norma já permite o atendimento presencial no formato proposto.

f) Numa outra contribuição a associação propôs nova complementação no §1º, do Art. 14, incluindo ao final deste que somente gozará de atendimento prioritário, o acompanhante ou atendente pessoal, da pessoa com deficiência, desde que no interesse desta.

Considerações - É relevante ressaltar a abordagem da norma ao estipular que a prioridade no atendimento ao acompanhante ou atendente pessoal se dá somente quando for necessário tratar de assuntos de interesse da pessoa com deficiência. Essa disposição reflete uma compreensão cuidadosa das necessidades e preferências individuais das pessoas com deficiência, ao mesmo tempo em que assegura um atendimento efetivo e adequado.

A norma busca, dessa forma, harmonizar a garantia de um atendimento acessível e inclusivo com o respeito pela autonomia das pessoas com deficiência. Ao limitar a prioridade ao contexto em que os assuntos tratados sejam de interesse direto da pessoa com deficiência, a norma evita situações em que a intervenção do acompanhante ou atendente pessoal seja excessiva ou desnecessária.

Essa abordagem também considera que as pessoas com deficiência podem ter diferentes graus de independência e necessidade de assistência. Portanto, a prioridade no atendimento ao acompanhante ou atendente pessoal quando for tratar de assuntos específicos da pessoa com deficiência representa um equilíbrio sensível entre a garantia de direitos e a preservação da autonomia individual.

Assim, ao delinear claramente as circunstâncias em que a prioridade no atendimento ao acompanhante ou atendente pessoal é aplicável, a norma demonstra uma compreensão atenta das complexidades envolvidas nas interações entre pessoas com deficiência, acompanhantes e atendentes pessoais. Isso

contribui para um atendimento mais eficaz, respeitoso e adaptado às necessidades únicas de cada indivíduo.

g) A ABRADDEE continua em seu texto propondo nova alteração nos dispositivos da Minuta em apreço, é pela exclusão do parágrafo único do Art. 15, sob a fundamentação de que atualmente existem softwares públicos especializados que já fazem a leitura textual. E, também no Art. 16, novamente retoma o questionamento quanto ao incremento de custos.

Considerações - É digno de nota que, embora existam softwares públicos disponíveis, muitos clientes com deficiência visual já se familiarizaram e fazem uso frequente de aplicativos específicos em seus próprios dispositivos móveis. A proposta normativa em questão reconhece essa diversidade ao facultar ao consumidor a escolha do formato no qual prefere receber as informações, incluindo o histórico de suas demandas. Tal abordagem amplia as possibilidades de acesso e não impõe restrições indevidas. Nesse contexto, é inapropriado suprimir o parágrafo único que viabiliza essa flexibilidade de escolha.

Em relação à preocupação com os custos, vale ressaltar que essa questão já foi abordada na alínea d) do mesmo item 2.6. É relevante mencionar que a regulamentação e os mecanismos de acessibilidade inerentes a ela possuem invariavelmente um custo associado à sua implementação. Entretanto, é essencial evitar que a responsabilidade por garantir um atendimento qualificado e verdadeiramente acessível seja exclusivamente atribuída aos consumidores com deficiência.

Em última instância, é inadmissível conceber um cenário no qual apenas os consumidores com deficiência sejam encarregados dos encargos financeiros relacionados à implementação de práticas de atendimento acessível. A busca por equidade e justiça exige que a sociedade como um todo compartilhe a responsabilidade de garantir igualdade de oportunidades e inclusão, impedindo que qualquer grupo específico seja injustamente sobrecarregado. Portanto, é fundamental adotar abordagens que não apenas garantam a acessibilidade, mas também distribuam de maneira equitativa os custos relacionados a essa implementação.

h) Finalmente, a ABRADDEE solicita a extensão do prazo de *vacatio legis*, previsto no Art. 19.

Considerações - A matéria em discussão já foi esclarecida na alínea l) do item 2.1., onde se destaca que a inclusão de um prazo inicial de vigência não exclui a possibilidade de prorrogação desse período, com base na apresentação de obstáculos que impossibilitem a execução das adaptações no intervalo de tempo

estabelecido. A inclusão de uma cláusula com um prazo inicial de 6 meses não ignora a eventualidade de desafios imprevistos que poderiam comprometer a realização das adequações dentro do cronograma definido. Essa abordagem simplesmente reflete uma perspectiva pragmática, que visa harmonizar a urgência em efetuar as mudanças com a necessidade de proporcionar um tempo inicialmente adequado para que as partes reguladas possam implementar as modificações de maneira coesa e efetiva.

2.7. FEBRABAN – Federação Brasileira de Bancos

A Federação Brasileira de Bancos enviou o Ofício FB-0843/2022, na data de 07 de outubro de 2022, com as seguintes contribuições:

- Ajustes em terminologias utilizadas para maior segurança jurídica e assertividade do texto proposto: caput do art. 4º e de seu §2º; caput do art. 8º e dos seus §1º, §2º e §3º; art. 9º e seu §único; caput do art. 10 e caput do art. 15.
- Alteração de trechos para comportar outras modalidades de tecnologias disponíveis, sejam softwares tradutores para libras ou outras, por exemplo: art. 4º, §1º, “e” e art. 4º, §2º, “d”.
- Exclusão de menção a uma tecnologia que, na prática, não é utilizada pelas pessoas com deficiência (*Telephone Device for Deaf - TDD*): art. 7º e seu §único.
- Exclusão de trechos para deixar a menção aos “mecanismos intermediadores de comunicação” de maneira genérica e excluir a necessidade de realização de publicidade da marca de prestadores de serviços, o que não seria compatível com o escopo da Portaria: art. 10, §1º e §2º.
- Exclusões de trechos que impõem requisitos para contratação de profissionais ou de serviços a serem contratados: art. 8º, §5º e art. 11, §1º e §2º.
- Adaptação do capítulo de atendimento prioritário, pois, uma vez que as pessoas com deficiência possuem um canal SAC exclusivo para suas necessidades, não cabe estabelecer atendimento prioritário com relação a população em geral: art. 10, §1º e §2º.

Considerações:

Após análise exaustiva de todas as contribuições mencionadas anteriormente, foram minuciosamente consideradas para fins de ajuste da minuta proposta os itens a seguir, em consonância com a fundamentação explícita. Por

outro lado, as demais sugestões de contribuição não foram julgadas pertinentes e/ou relevantes para a presente revisão.

No tocante às modificações terminológicas e suplementares, é crucial destacar as propostas de acréscimo aos §§ 1º e 2º do Art. 4º. Em particular, destaca-se a inclusão de uma nova modalidade na alínea e) do § 1º, enriquecendo-a com o termo "mecanismo intermediador da comunicação". Além disso, no § 2º, alínea d), sugere-se a inserção de "Texto que possa ser traduzido por software para a Língua Brasileira de Sinais – Libras ou vídeo em formato de libras". Em ambos os casos, tal ampliação visa abranger outras alternativas tecnológicas disponíveis, sem que isso acarrete na exclusão das demais. Diante dessas considerações, percebe-se a pertinência e acolhimento das contribuições.

Ademais, em relação ao Art. 10º, especificamente em seus §§ 1º e 2º, a entidade defende a substituição de nomes e siglas que possam ser associados a fornecedores de produtos e serviços. Propõe-se, em vez disso, que a menção seja feita de maneira genérica, resguardando-se assim o caráter mais abrangente do serviço em questão.

2.8. ABRAMGE – Associação Brasileira de Planos de Saúde

A ABRAMGE enviou suas contribuições através do Ofício ABRAMGE 063/2022, na data de 07 de outubro de 2022.

No seu documento, a Associação destaca que não foram identificados, nem pelas Operadoras nem pela ANS, problemas regulatórios significativos relacionados à dificuldade de acesso ao Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC) devido a deficiências, que justifiquem uma regulamentação específica para esse propósito. Entretanto, a entidade mencionou aspectos da Minuta de Portaria que considera relevantes e que necessitam de alteração.

a) No que diz respeito ao Art. 4º, a Associação pondera que, conforme a redação proposta, as Operadoras seriam obrigadas a implementar todas as ferramentas de acessibilidade, em vez de ter a opção de escolher apenas algumas, desde que o beneficiário concorde com o formato disponibilizado. Nesse contexto, a Associação sugere a inclusão na redação da exigência de possuir, no mínimo, 3 (três) canais entre as soluções mencionadas, em vez das 5 (cinco) soluções propostas.

Considerações – A Minuta de Portaria proposta desempenha um papel essencial ao estabelecer diretrizes para a acessibilidade ao Serviço de

Atendimento ao Consumidor (SAC) por parte de consumidores portadores de deficiência, levando em consideração as particularidades de suas limitações.

Nesse contexto, os formatos propostos para garantir a acessibilidade têm finalidades distintas, alinhadas com as diversas modalidades de deficiências existentes. É fundamental ressaltar que a abrangência desses formatos não deve ser restrita, uma vez que visam a assegurar uma efetiva inclusão e acessibilidade a todas as pessoas com deficiência, independentemente da natureza de suas limitações.

Dessa maneira, a amplitude dessas medidas reflete o compromisso de promover uma igualdade de oportunidades e participação plena, considerando a diversidade das necessidades individuais.

b) No Art. 9º, a entidade aduz que o prestador de serviço, neste caso as Operadoras de planos de saúde, devem oferecer os canais de SAC conforme normativas aplicáveis. Contudo, foge ao seu poder a garantia de que os consumidores os acessem, haja vista tratar-se de prerrogativa do consumidor acessá-los ou não.

Considerações – É inegável que a prerrogativa de acesso ao Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC) por parte dos portadores de deficiência é um direito inalienável, cabendo também ao mesmo a decisão ou não de acesso aos canais disponíveis. Logo, não é possível atribuir ao prestador qualquer obrigação, ou garantia de que referidos canais serão acessados por essa parcela da população, tornando-se tal afirmação absolutamente intangível.

Nesse contexto, torna-se imperativo que a redação do Artigo seja refinada para expressar de maneira inequívoca o compromisso do fornecedor em garantir apenas a disponibilidade e a plena acessibilidade, mas quanto à utilização do SAC cabe ao consumidor usuário do sistema decidir.

A clareza da norma é crucial para evitar interpretações equivocadas e para que sua aplicação seja eficaz na prática. Portanto, é recomendável que as alterações propostas busquem não apenas adequar o texto ao objetivo da norma, mas também assegurar que todas as dimensões da acessibilidade sejam contempladas. Afinal, a inclusão efetiva requer não apenas a disponibilidade de canais de comunicação, mas também a adaptação desses canais às diferentes necessidades dos consumidores com deficiência, a fim de que possam ser acessados e utilizados de maneira plena e eficaz.

Dessa forma, o aprimoramento da redação do Artigo deve ser orientado por um compromisso inabalável com a igualdade de oportunidades e o respeito à diversidade, garantindo que a acessibilidade seja uma realidade tangível

e efetiva para todos os consumidores, independentemente das suas limitações. Somente assim a Minuta de Portaria cumprirá seu propósito de promover a inclusão e a igualdade de acesso aos serviços essenciais, como o SAC, em conformidade com os princípios de respeito aos direitos humanos e à dignidade de todas as pessoas.

Finalmente, algumas outras contribuições foram no sentido de solicitar esclarecimentos acerca de dispositivos do texto proposto, ou questões particulares relacionadas ao seguimento de saúde suplementar, e ainda, de questões já amplamente discutidas neste documento.

2.9. Azul – Linhas Aéreas Brasileiras

A empresa Azul – Linhas Aéreas Brasileiras manifestou-se em contribuições a análise da minuta da portaria regulamentadora do decreto do SAC, através de correio eletrônico enviado na data de 07 de outubro de 2022.

Basicamente, as contribuições da empresa relacionaram-se à exigência de canal de atendimento por vídeo para libras, concomitantemente às mensagens eletrônicas e ao webchat (art. 8º, §1º,III), se seria possível que o atendimento por vídeo fosse alternativo, não obrigatório. Priorizando o atendimento dos deficientes auditivos e afônicos por chat ou mensagem.

E, ainda, se seria possível a manutenção do envio/disponibilização de atendimento em formato eletrônico acessível e com fontes ampliadas, mas não necessariamente em material físico impresso em braile, quando tratado o pós atendimento.

Finalmente, indaga se é possível a concessão de prazo para adaptação também quanto ao capítulo VIII, visto que inseridas obrigаторiedades que, dependendo da resposta quanto ao item anterior, demandarão adaptação para envio de material físico em braile (caso solicitada via correspondência).

Considerações – As ponderações e dúvidas iniciais abordadas pela empresa têm como foco central a busca por soluções que possam atenuar os desafios de acessibilidade, muitas vezes levando a escolhas que parecem privilegiar determinados formatos em detrimento de outros. No entanto, é essencial compreender que os formatos propostos para garantir a acessibilidade não têm propósitos intercambiáveis; pelo contrário, eles são cuidadosamente desenhados para abordar as distintas modalidades de deficiências existentes.

Cabe destacar que a amplitude desses formatos não deve ser limitada, pois eles visam a assegurar a inclusão plena e acessibilidade irrestrita a todas as

pessoas com deficiência, independentemente da natureza específica de suas limitações. O escopo abrangente dessas medidas é uma demonstração concreta do compromisso em promover a igualdade de oportunidades e uma participação significativa, respeitando e acomodando a vasta diversidade de necessidades individuais.

Portanto, é primordial reconhecer que a abordagem inclusiva defendida pela Minuta de Portaria transcende as fronteiras das limitações impostas pelas deficiências, destacando-se como um passo essencial rumo a uma sociedade verdadeiramente inclusiva, onde a diversidade é não apenas respeitada, mas também celebrada. Em última análise, a busca pela acessibilidade plena deve permanecer firme e inabalável, assegurando que todas as vozes possam ser ouvidas e todas as experiências possam ser compartilhadas de maneira equitativa.

2.10. AME – Amigos Metroviários dos Excepcionais

Em Ofício nº 133/2022, enviado no dia 07 de outubro de 2022, a AME, organização da sociedade civil, enviou suas contribuições de análise da Minuta de Portaria.

a) A entidade inicia sua análise a partir do Art. 4º, § 1º, alínea e), na qual solicita que o atendimento presencial ocorra apenas por Língua Brasileira de Sinais – Libras, justifica que estando o consumidor surdo presente no estabelecimento do fornecedor, não é possível apresentar informações ou explicações pré-gravadas em Libras sem antes entender a demanda do consumidor com deficiência auditiva. O atendimento nos estabelecimentos precisa ser realizado em Libras por intérprete presencial ou remoto (videochamada, aplicativo ou outro recurso).

Considerações - Em consonância com a compreensão de que a viabilidade do atendimento em Libras pode ser limitada em diversas localidades do território nacional, somado ao reconhecimento de que mesmo os formatos pré-gravados podem não garantir eficácia universal, procedeu-se à inclusão de uma modalidade que viabiliza a utilização de outras tecnologias assistivas de comunicação. Esta abordagem visa assegurar um atendimento inclusivo e acessível, contemplando diferentes contextos e necessidades, de modo a estabelecer um equilíbrio entre a implementação prática e a eficácia da comunicação com pessoas com deficiência em todo o âmbito do Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC).

b) No art. 8º, §2º a Associação pleiteia a inserção de texto complementar, visando fundamentar a norma regulamentadora: “§ 2º As páginas eletrônicas na internet, os mecanismos de interação disponibilizados pelo SAC e os documentos digitais devem ser desenvolvidos conforme as melhores práticas e diretrizes de acessibilidade a conteúdo web, de acordo com as diretrizes do eMAG - Modelo de Acessibilidade em Governo Eletrônico (Portaria nº 3/2007), versão 3.1, e da norma técnica ABNT NBR 17060 - Acessibilidade em Aplicativos de Dispositivos Móveis, de 2021.”

Justifica que há duas normas técnicas sobre Acessibilidade Digital nacionais, sendo a primeira relativa a sítios web e a segunda a aplicativos para dispositivos móveis. A utilização das normas existentes garante segurança jurídica para os fornecedores que mantiverem seus recursos digitais acessíveis, bem como parâmetros para os órgãos de fiscalização.

Considerações - Considerando a intrínseca natureza técnica das normas regulamentadoras, que frequentemente sofrem revisões e modificações, e levando em conta, sobretudo, a dinâmica inerente à regulamentação, sujeita a alterações constantes e até mesmo diárias, as quais transcorrem a uma velocidade praticamente inalcançável para serem acompanhadas. Nesse contexto, optou-se por uma abordagem de referência genérica, não especificamente atrelada a normas particulares. Esta escolha visa assegurar que a portaria mantenha-se contemporânea e vigente ao longo do tempo, evitando possíveis obsolescências decorrentes da rápida evolução das normas e regulamentos, ao mesmo tempo em que promove a flexibilidade necessária para adaptar-se às dinâmicas mutáveis do ambiente regulatório.

c) A AME continua ainda propondo no Art. 10º que o fornecedor contrate junto às operadoras de telefonia internet patrocinada para os atendimentos do SAC, tendo em vista o alto custo da internet no Brasil, principalmente quando acessada pelo celular e outros dispositivos móveis, bem como o fato de que webchats e videochamadas consomem muitos dados do pacote contratado pelos usuários, além de que a maioria desses usuários e da população brasileira como um todo são considerados de baixa renda.

Considerações - A minuta em análise já aborda a questão das ligações para o SAC, estabelecendo que estas devem ser gratuitas. Contudo, a providência de disponibilizar internet de forma gratuita apresenta complexidades adicionais, que transcendem considerações meramente técnicas. É pertinente destacar que a implementação dessa disposição pode acarretar uma onerosidade de proporções significativas, a ponto de possivelmente comprometer a própria viabilidade do

serviço. Tal abordagem busca equilibrar a acessibilidade com a realidade econômica e operacional do serviço.

d) No Art. 11, ^a2º a entidade pontua que a qualificação dos atendentes em Libras deve observar o estabelecido na Lei nº 12.319/2010 e comprovação de experiência profissional mínima de 2 anos. Além de propor um parágrafo adicional prevendo pesquisa de satisfação dos consumidores para aferir a qualidade da interpretação.

Considerações - Essa temática já foi previamente abordada na seção i) do item 2.1, onde foi enfatizada a relevância da qualificação abrangente, que engloba não apenas a instrução formal, mas também a exigência de comprovação de experiência profissional mínima. É de suma importância compreender que essa vertente de qualificação não deve ser subestimada, mesmo que a formação acadêmica seja singular e distinta, uma vez que a experiência profissional merece destaque e consideração especial.

Essa prerrogativa assume uma notável importância, pois a experiência profissional incorpora a aplicação prática do conhecimento adquirido no dia a dia, acompanhada dos desafios e obstáculos inerentes à prática profissional. Dessa forma, ela concede ao profissional em questão uma proficiência equilibrada e valiosa, consolidada pela vivência de situações reais e pela resolução de problemas concretos ao longo de sua trajetória profissional.

É crucial reconhecer que a experiência profissional não só complementa a formação acadêmica, mas também a enriquece, permitindo que o profissional esteja melhor preparado para enfrentar as complexidades do ambiente de trabalho. Portanto, a combinação de formação acadêmica sólida e experiência prática é fundamental para garantir a eficácia e a competência do profissional em sua área de atuação.

2.11. ANEEL – Agência Nacional de Energia Elétrica

A Agência Nacional de Energia Elétrica (ANEEL) emitiu sua resposta por meio do Ofício Conjunto nº 0013/2022-SDR/SMA/ANEEL, datado de 07 de outubro de 2022. Nesta comunicação, a ANEEL enfatizou a importância da realização da Avaliação de Impacto Regulatório (AIR), conforme previsto no Decreto 10.411/2022. Além disso, destacou a necessidade de conduzir uma consulta pública, a fim de permitir que contribuições sejam recebidas de todos os setores da sociedade afetados pela regulamentação em questão.

A ANEEL prosseguiu detalhando aspectos técnicos da minuta em análise. No que diz respeito aos mecanismos de interação propostos na Minuta de Portaria, a agência observou que o atendimento por meio da internet ou da página eletrônica não seria compulsório, conforme estabelecido pelo Decreto 11.034/2022. A agência também questionou a necessidade de disponibilizar simultaneamente todos esses mecanismos, sugerindo que não seria obrigatório que todos fossem oferecidos ao mesmo tempo.

Outros pontos destacados incluíram a falta de distinção entre o porte dos prestadores de serviços na minuta da Portaria, a ausência de estabelecimento de horário de atendimento, como determinado pelo Decreto 11.034/2022, e a ponderação sobre a necessidade de uma nova portaria diante da existência de legislação já vigente, como o Decreto nº 5.296/2004 e a Lei 13.145/2015, que podem atender às demandas regulatórias em questão.

Considerações - O Decreto em questão não estabeleceu uma lista exaustiva de mecanismos de interação. Pelo contrário, ele definiu como obrigatória a acessibilidade nos canais de Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC) mantidos pelos prestadores de serviços, a fim de atender às necessidades das pessoas com deficiência e garantir seu acesso completo para o tratamento de suas demandas.

Além disso, o Decreto abordou a existência de vários canais integrados e indicou que regulamentações posteriores detalhariam as medidas de acessibilidade, considerando as especificidades das diferentes deficiências, conforme estipulado no artigo 6º do Decreto 11.034/2022.

Portanto, a introdução de novas formas de atendimento que sejam mais adequadas para atender a diversas formas de deficiência está em conformidade com as diretrizes estabelecidas no referido Decreto.

Da mesma forma, a necessidade de oferecer e disponibilizar múltiplos mecanismos de interação reflete o entendimento das diferentes necessidades das pessoas com deficiência. Um único mecanismo não seria eficaz para atender a todas as variedades de deficiências.

No que diz respeito aos portes dos prestadores de serviços, esse assunto já foi extensivamente discutido anteriormente neste documento. Por fim, é importante ressaltar que a Portaria regulamentadora do artigo 6º do Decreto do SAC desempenha um papel fundamental ao considerar as particularidades das deficiências, uma vez que não existe outra norma específica que aborde esse assunto de maneira tão abrangente.

3. Análise da Minuta Proposta

Como esforço de atuação entre a Secretaria Nacional do Consumidor e a Secretaria Nacional de Defesa da Pessoa com Deficiência fora elaborada a Minuta de Portaria abaixo, cujo objetivo é o de regulamentar a previsão estabelecida no Art. 6º, do Decreto 11.034/2022.

Este documento fora submetido à apreciação de diversos atores no cenário nacional, tanto Agências Reguladoras, como organizações da sociedade civil, ao final da análise de todas as contribuições passamos a analisar o texto proposto, as especificidades da medida, as alterações acatadas e a fundamentação para tanto. Para fins didáticos faremos uma análise Capítulo a Capítulo:

MINUTA DE PORTARIA (REGULAMENTAÇÃO ART 6º DECRETO DO SAC)

PORTARIA Nº , DE DE DE 2021.

Regulamenta o artigo 6º do Decreto nº 11.034 de 05 de abril de 2022, para instituir diretrizes de acessibilidade no Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC).

O MINISTRO[completar], no uso das atribuições que lhe conferem...[completar], e tendo em vista o disposto na Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 - Código de Defesa do Consumidor-, no Decreto nº 6.949 de 25 de agosto de 2009 - Convenção Internacional sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência -, na Lei nº 13.146, de 6 de julho de 2015 - Lei Brasileira de Inclusão das Pessoas com Deficiência - e no Decreto nº 11.034 de 05 de abril de 2022, que fixa normas sobre o Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC),

DECRETA:

CAPÍTULO I DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º Esta Portaria institui as diretrizes de que trata o artigo 6.º do Decreto n.º 11.034 de 05 de abril de 2022, para a promoção de acessibilidade às pessoas com deficiência no Serviço de Atendimento

ao Consumidor (SAC) no âmbito dos fornecedores dos serviços regulados pelo Poder Público Federal, com vistas à obediência aos direitos do consumidor com deficiência de obter informação adequada sobre os serviços contratados e o tratamento a suas demandas.

Parágrafo Único - O disposto nesta portaria é aplicável às Prestadoras de serviços de interesse coletivo, de médio e grande porte.

Art. 2º Para os fins desta Portaria, compreende-se por SAC o serviço de atendimento realizado por diversos canais integrados das prestadoras de serviços regulados, que tenham como finalidade dar tratamento às demandas dos consumidores, tais quais informação, dúvida, solicitação de serviços, reclamação, contestação, suspensão ou cancelamento de contratos e de serviços.

O Capítulo I da minuta de portaria apresenta as disposições gerais referentes à regulamentação do artigo 6º do Decreto nº 11.034/2022, com o propósito de estabelecer diretrizes de acessibilidade no Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC).

O capítulo começa referenciando as leis e decretos relevantes, como a Lei nº 8.078/1990 (Código de Defesa do Consumidor), o Decreto nº 6.949/2009 (Convenção Internacional sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência), a Lei nº 13.146/2015 (Lei Brasileira de Inclusão das Pessoas com Deficiência) e o próprio Decreto nº 11.034/2022. Isso demonstra a fundamentação legal e as normas internacionais que embasam as diretrizes propostas.

O artigo 1º estabelece que a portaria visa instituir diretrizes para a promoção de acessibilidade no SAC, com foco nas pessoas com deficiência. Essas diretrizes devem ser aplicadas aos fornecedores de serviços regulados pelo Poder Público Federal.

O objetivo é garantir o direito do consumidor com deficiência de receber informações adequadas sobre os serviços contratados e obter tratamento adequado para suas demandas.

O parágrafo único foi incorporado à presente consultoria após minuciosa análise das contribuições provenientes de entidades da sociedade civil e órgãos reguladores. Dentre essas contribuições, destaca-se o argumento substancial, especialmente apresentado pelas agências reguladoras, de que as prestadoras de serviços de pequeno porte poderiam enfrentar dificuldades significativas ao se adequarem aos requisitos dispostos na Portaria. Argumentou-se que os custos associados a tais ajustes poderiam acarretar na inviabilização de suas atividades comerciais.

Além disso, um aspecto adicional considerado foi a constatação de que a parcela mais expressiva do público consumidor se encontra predominantemente vinculada às Prestadoras de Médio e Grande Porte. Tendo em vista esse cenário, com o propósito de harmonizar os interesses legítimos dos consumidores portadores de deficiência, sem impor uma carga financeira desproporcional às Prestadoras de Pequeno Porte, deliberou-se pela sua exclusão da abrangência estabelecida pelo Decreto.

Esta medida reflete uma abordagem de equilíbrio, que busca resguardar os direitos das pessoas com deficiência no acesso aos serviços de atendimento, enquanto leva em consideração a sustentabilidade e viabilidade econômica das empresas de menor porte. Tal deliberação foi tomada após reflexões profundas sobre os impactos tanto para os consumidores quanto para as partes envolvidas no fornecimento desses serviços.

O artigo 2º define o conceito de Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC), abrangendo diversos canais integrados das prestadoras de serviços regulados. Esses canais têm a finalidade de tratar as demandas dos consumidores, incluindo informações, dúvidas, solicitações, reclamações e outras interações relacionadas aos serviços prestados. A definição clara de SAC abrange uma variedade de canais e interações, refletindo a complexidade do atendimento ao consumidor.

Em resumo, o Capítulo I da minuta de portaria estabelece as bases para a promoção de acessibilidade no Serviço de Atendimento ao Consumidor, alinhado com normas legais e internacionais.

CAPÍTULO II

DIRETRIZES PARA O ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR COM DEFICIÊNCIA

Art. 3º São diretrizes para o atendimento ao consumidor com deficiência no Serviço de Atendimento ao Consumidor:

I – promoção do acesso e da utilização do SAC pelas pessoas com deficiência considerando as especificidades das naturezas das deficiências;

II – adoção de requisitos de acessibilidade nos canais de comunicação do SAC;

III – disponibilização de recursos tecnológicos e inovações que favoreçam a acessibilidade nos canais de atendimento; e

IV – qualificação de atendentes para atendimento especializado à pessoa com deficiência.

O Capítulo II da Minuta de Portaria aborda as diretrizes destinadas ao atendimento do consumidor com deficiência no âmbito do Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC), em conformidade com o Artigo 6º do Decreto 11.034/2022. As diretrizes são claramente delineadas nos quatro artigos seguintes (Artigos 3º a 6º), com o propósito de garantir a acessibilidade e a adequada assistência às pessoas com deficiência.

O Artigo 3º estabelece quatro diretrizes principais que devem orientar o atendimento ao consumidor com deficiência. Essas diretrizes são as seguintes:

I – Promoção do acesso e utilização do SAC pelas pessoas com deficiência considerando as especificidades das naturezas das deficiências - Este primeiro ponto ressalta a importância de garantir que o atendimento seja acessível a todas as pessoas com deficiência, levando em conta as particularidades das diferentes naturezas das deficiências. Isso implica em criar condições para que indivíduos com diferentes tipos de deficiência possam interagir efetivamente com os canais de atendimento.

II – Adoção de requisitos de acessibilidade nos canais de comunicação do SAC - O segundo ponto trata da necessidade de incorporar requisitos de acessibilidade nos diversos canais de comunicação utilizados no SAC. Isso engloba desde a disponibilidade de formatos alternativos de comunicação até a utilização de tecnologias que permitam a interação de pessoas com diferentes deficiências.

III – Disponibilização de recursos tecnológicos e inovações que favoreçam a acessibilidade nos canais de atendimento - Este ponto destaca a importância da inovação e do uso de recursos tecnológicos para melhorar a acessibilidade no atendimento. Incluindo, por exemplo, a utilização de webchats com recursos de linguagem de sinais ou a implementação de interfaces adaptadas para pessoas com deficiência visual.

IV – Qualificação de atendentes para atendimento especializado à pessoa com deficiência - O último ponto aborda a necessidade de capacitar os atendentes para que possam prestar um serviço especializado às pessoas com deficiência. Isso implica em treinamentos que proporcionem aos atendentes o conhecimento necessário para lidar de forma sensível e eficaz com as demandas específicas desse grupo de consumidores.

Em termos gerais, este capítulo apresenta diretrizes abrangentes que visam garantir a inclusão e a acessibilidade das pessoas com deficiência no contexto do atendimento ao consumidor. No entanto, é importante observar que a

eficácia dessas diretrizes dependerá da forma como serão implementadas e fiscalizadas, assegurando que as empresas cumpram adequadamente suas obrigações de oferecer um atendimento acessível e de qualidade a esse público. Além disso, a necessidade de constante atualização e adaptação às novas tecnologias e tendências em acessibilidade também deve ser considerada para garantir a efetividade das medidas propostas.

CAPÍTULO III

ACESSO DA PESSOA COM DEFICIÊNCIA AO SAC

Art. 4º As pessoas com deficiência devem receber informações, no formato acessível de sua escolha, sobre os canais de acesso ao Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC).

§ 1º No atendimento presencial, as informações de que trata o **caput** deverão estar disponíveis, no momento da solicitação do consumidor, **no mínimo** nos seguintes formatos acessíveis:

- a) **QR Code** ou **link** que redirecione à página da internet de que trata o § 2º deste artigo;
- b) Braille;
- c) Fonte ampliada e com alto contraste;
- d) Linguagem simples; e
- e) Língua Brasileira de Sinais – Libras, ao vivo, pré-gravada **ou mediante mecanismo intermediador da comunicação**.

§ 2º Na internet, as informações sobre o SAC devem estar disponíveis em:

- a) Texto que possa ser lido por **software** de leitura de telas, sem interpolação de anúncios, propagandas ou dizeres;
- b) Texto que possa ser ampliado e colocado em alto contraste;
- c) Linguagem simples; e
- d) Língua Brasileira de Sinais – Libras, **texto que possa ser traduzido por software para a Língua Brasileira de Sinais – Libras ou vídeo em formato de Libras**.

Art. 5º O número de telefone do SAC e informações sobre acesso a outros canais de atendimento do SAC específicos às pessoas com deficiência constarão de todos os documentos e materiais impressos entregues ao consumidor no momento da contratação do serviço e

durante o seu fornecimento, na página eletrônica do fornecedor na internet e em documentos de cobrança.

O Capítulo III da Minuta de Portaria aborda o acesso da pessoa com deficiência ao Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC), visando garantir que as informações e canais de acesso estejam disponíveis de forma acessível e inclusiva. O artigo 4º e seus parágrafos estabelecem as diretrizes para fornecer informações acessíveis às pessoas com deficiência, tanto no atendimento presencial quanto online. O artigo 5º trata da obrigatoriedade de inclusão de informações específicas para acesso ao SAC em diversos materiais e documentos.

Artigo 4º - Acesso da Pessoa com Deficiência ao SAC - O artigo 4º enfatiza a importância de disponibilizar informações acessíveis aos consumidores com deficiência sobre os canais de acesso ao SAC. O parágrafo 1º estipula os formatos acessíveis nos quais essas informações devem ser fornecidas no atendimento presencial, incluindo QR Code ou link para página na internet, Braille, fonte ampliada com alto contraste, linguagem simples e Língua Brasileira de Sinais (Libras) ao vivo, pré-gravada ou por meio de mecanismos intermediadores de comunicação. O parágrafo 2º estabelece os requisitos para a disponibilização de informações acessíveis na internet, garantindo que textos possam ser lidos por software de leitura de tela, ampliados, com alto contraste, linguagem simples e também em Libras.

Em relação a alteração proposta em ambos os parágrafos mencionados, a decisão foi tomada de forma consciente e deliberada para substituir os termos anteriormente utilizados, que faziam menção às "Centrais de Comunicação em Libras" e "Centrais de Intermediação de Comunicação". Ampliar os meios tecnológicos utilizados. Esta escolha fundamentou-se na intenção de adotar uma terminologia mais abrangente e genérica, desprovida de conotações diretas com objetos ou tecnologias específicas. Ademais, tal abordagem visa a promover a adaptabilidade contínua às evoluções tecnológicas, bem como à constante diversificação de formas e formatos de tecnologia.

A motivação subjacente a essa decisão repousa na necessidade de estabelecer um arcabouço normativo que perdure no tempo, sem se apegar a terminologias que possam se tornar obsoletas em face dos avanços tecnológicos. Ao adotar uma linguagem de cunho mais genérico, a regulamentação permite incorporar futuras inovações sem a imposição de modificações frequentes ou substanciais. Isso facilita a harmonização das diretrizes aqui estabelecidas com os desenvolvimentos tecnológicos emergentes, além de alinhar-se aos princípios de eficiência e progressividade.

A constante evolução das tecnologias de comunicação e acessibilidade demanda flexibilidade e adaptabilidade na definição de termos. Nesse sentido, a escolha por uma terminologia genérica reflete uma abordagem proativa para antecipar as transformações do cenário tecnológico, proporcionando um ambiente regulatório que se mantém pertinente e funcional ao longo do tempo. Dessa forma, a regulamentação abraça a perspectiva de um futuro onde novas formas e formatos de tecnologia poderão ser incorporados sem a necessidade de revisões extensivas.

Artigo 5º - Informações sobre Acesso ao SAC - O artigo 5º foca na divulgação do número de telefone do SAC e informações sobre canais específicos de atendimento para pessoas com deficiência em diversos tipos de materiais e documentos. Essa divulgação é obrigatória em documentos impressos entregues aos consumidores durante a contratação e prestação do serviço, na página eletrônica do fornecedor na internet e em documentos de cobrança.

Esta seção da minuta busca garantir que as pessoas com deficiência tenham acesso facilitado às informações sobre como contatar o SAC, tanto em ambientes físicos quanto online, e que essas informações estejam disponíveis em formatos que considerem suas necessidades específicas. A abordagem detalhada dos formatos acessíveis demonstra a preocupação em atender às diversas formas de deficiência, como visual, auditiva e cognitiva.

No entanto, a implementação prática desses requisitos exigirá um esforço significativo por parte das empresas, especialmente no que diz respeito à adaptação de seus sistemas e à formação de pessoal para atender de maneira adequada às necessidades das pessoas com deficiência. Além disso, a conformidade e a eficácia dessas diretrizes dependerão da fiscalização e monitoramento adequados por parte das autoridades competentes.

CAPÍTULO IV

ACESSIBILIDADE NO SAC POR TELEFONE

Art. 6º As ligações para o SAC serão gratuitas e o atendimento de solicitações e demandas não resultará em qualquer ônus para o consumidor com deficiência, **salvo se disposto em contrário por regulamentação setorial.**

Art. 7º O acesso das pessoas com deficiência auditiva ou de fala será garantido pelo SAC, facultado ao fornecedor atribuir número telefônico específico para esse fim.

Parágrafo único. No caso de fornecedores que ofertem SAC por telefone conjuntamente, será garantido ao consumidor com deficiência o acesso, ainda que por meio de diversos números de telefone, a canal único que possibilite o atendimento de demanda relativa aos serviços oferecidos.

O Capítulo IV da Minuta de Portaria aborda a acessibilidade no atendimento por telefone no Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC) no contexto do Decreto 11.034/2022. As disposições apresentadas neste capítulo visam assegurar a acessibilidade e a gratuidade das ligações para o SAC, especialmente para os consumidores com deficiência. Analisando as normas propostas, destacam-se alguns aspectos relevantes:

O Artigo 6º estabelece a gratuidade das ligações para o SAC e estipula que o atendimento das solicitações e demandas dos consumidores com deficiência não acarretará custos adicionais para esses consumidores. Essa medida é fundamental para eliminar barreiras financeiras que poderiam dificultar o acesso dessas pessoas aos serviços de atendimento. A exceção à gratuidade, em caso de regulamentação setorial em contrário, demonstra a flexibilidade da regulamentação em se ajustar às especificidades de determinados setores.

A proposta de modificação apresentada considera que a abordagem original do artigo não está voltada para estender a gratuidade a todas as solicitações de serviços, uma vez que tal abordagem seria contraditória com o escopo normativo em questão. O propósito principal do artigo, na verdade, consiste em esclarecer a gratuidade das ligações destinadas ao Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC) e ao próprio atendimento ao cliente.

A sugestão em pauta tem como objetivo evitar interpretações excessivamente amplas que poderiam levar a interpretações equivocadas, sugerindo uma gratuidade indiscriminada para todos os tipos de solicitações. Este ajuste visa, portanto, aperfeiçoar a redação de forma a alinhar-se de maneira mais precisa com a intenção normativa original e, ao mesmo tempo, garantir que não haja confusão quanto à natureza específica da gratuidade estipulada.

O Artigo 7º trata do acesso das pessoas com deficiência auditiva ou de fala ao SAC por telefone. A possibilidade de atribuir números telefônicos específicos para esse grupo é um passo relevante em direção à inclusão. Isso permite que as pessoas com essas deficiências possam se comunicar de maneira mais eficaz e adequada às suas necessidades. A flexibilidade conferida aos fornecedores para atribuir números telefônicos específicos reconhece a diversidade de necessidades de comunicação das pessoas com deficiência.

O Parágrafo único do Artigo 7º estabelece uma abordagem abrangente para o atendimento por telefone nos casos em que os fornecedores ofereçam o SAC por meio de vários números de telefone. Ele estabelece que, independentemente dos diferentes números, deve ser disponibilizado um canal único que permita o atendimento das demandas relacionadas aos serviços oferecidos. Isso evita a fragmentação do atendimento e garante que os consumidores com deficiência possam ter suas demandas atendidas de maneira eficiente e integrada, independentemente dos números utilizados.

No geral, o Capítulo IV reflete um esforço para eliminar barreiras no atendimento telefônico ao consumidor com deficiência, promovendo a inclusão e garantindo o acesso equitativo aos serviços. As disposições abrangentes e flexíveis demonstram uma consideração pelas diferentes necessidades e pela constante evolução dos métodos de atendimento por telefone, visando a criar um ambiente acessível e eficaz para todos os consumidores, independentemente de suas capacidades.

CAPÍTULO V

ACESSIBILIDADE NO SAC PELA INTERNET

Art. 8º É obrigatória a acessibilidade nos sítios da internet mantidos pelos fornecedores regulados por esta Portaria, para uso da pessoa com deficiência, garantindo-lhe o acesso e a utilização das páginas para atendimento de suas demandas.

§ 1º O SAC disponibilizará, no mínimo, os seguintes mecanismos de interação:

I – Mensagem eletrônica;

II – **Webchat**; e

III – Videochamada em Libras.

§ 2º As páginas eletrônicas na internet, os mecanismos de interação disponibilizados pelo SAC e os documentos digitais devem ser desenvolvidos conforme as melhores práticas e diretrizes de acessibilidade a conteúdo **web** adotadas internacionalmente.

§ 3º As páginas eletrônicas, os mecanismos de interação do SAC e os documentos digitais devem ser desenvolvidos para serem reconhecidos e acessados por **softwares** leitores de telas, linhas Braille ou por outra tecnologia assistiva que vier a substituí-los, permitindo leitura de voz sintetizada, ampliação de caracteres, aplicação de diferentes contrastes, leitura e impressão em Braille.

§ 4º As informações sobre os mecanismos de interação disponibilizados no SAC devem estar em língua portuguesa escrita, em linguagem simples, acompanhadas de imagens, de modo mais intuitivo possível.

§ 5º O mecanismo de interação por videochamada em Libras deve conter tutorial de acesso e utilização em Libras, feito por pessoa surda ou intérprete fluente na língua.

§ 6º As ferramentas de tradução automática de português para Libras devem ser utilizadas para a tradução de conteúdo em texto na página eletrônica do fornecedor.

Art. 9º As páginas eletrônicas na internet devem ser amplamente divulgadas pelos fornecedores como canais de atendimento às pessoas com deficiência, devendo conter, em destaque, os símbolos de acessibilidade relacionados às pessoas com deficiência atendidas por cada mecanismo.

Parágrafo único. O fornecedor deve garantir o acesso e utilização ao SAC seja acessado e utilizado pelas pessoas com deficiência, considerando as especificidades de cada natureza (física, mental, intelectual ou sensorial) de deficiência.

Art. 10 Além da página na internet, os fornecedores também poderão promover e estimular o atendimento das pessoas com deficiência pelo SAC por meio de aplicativos e outros recursos tecnológicos que facilitem a comunicação, que deverão atender às normas técnicas sobre acessibilidade em aplicativos de dispositivos móveis.

§ 1º O fornecedor deve divulgar e indicar a utilização, em sua página eletrônica, ~~das Centrais de Intermediação de Comunicação (CIC)~~ como de mecanismos intermediadores da comunicação, por mensagens ou videochamadas, entre as pessoas com deficiência auditiva ou de fala e o SAC.

§ 2º O fornecedor poderá prover gratuitamente de mecanismos de comunicação em Libras ~~Central de Comunicação em Libras (CCL)~~, individualmente ou em parceria, como recurso para comunicação com os consumidores, por **webchat** e videochamadas, divulgando a disponibilização desse canal de comunicação na página eletrônica.

O Capítulo V da Minuta de Portaria aborda a acessibilidade no Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC) pela internet. Este capítulo define um conjunto de diretrizes e obrigações visando garantir o acesso e a utilização dos canais online do SAC às pessoas com deficiência, assegurando que a comunicação e o atendimento sejam acessíveis e eficazes para essa parcela da população.

O Artigo 8º estabelece a obrigatoriedade da acessibilidade nos sites mantidos pelos fornecedores regulados pela Portaria. O objetivo principal é assegurar que pessoas com deficiência possam acessar e utilizar as páginas para atender suas demandas.

O parágrafo 1º enumera os mecanismos de interação mínimos a serem disponibilizados pelo SAC online, incluindo mensagem eletrônica, webchat e Videochamada em Libras. A inclusão desses recursos visa facilitar a comunicação com pessoas com diferentes tipos de deficiência.

O parágrafo 2º estabelece que as páginas eletrônicas e os mecanismos de interação devem seguir as melhores práticas e diretrizes de acessibilidade adotadas internacionalmente. O parágrafo 3º complementa esse requisito, especificando que esses elementos devem ser desenvolvidos para serem reconhecidos por softwares leitores de tela, linhas Braille e outras tecnologias assistivas, promovendo a inclusão de pessoas com diferentes necessidades.

O parágrafo 4º destaca a importância de fornecer informações de forma clara e intuitiva, utilizando imagens e linguagem simples. O parágrafo 5º aborda a Videochamada em Libras, exigindo um tutorial de acesso e uso em Libras, com o intuito de proporcionar um atendimento eficaz a pessoas surdas. O parágrafo 6º incentiva o uso de ferramentas de tradução automática de português para Libras, reforçando a importância da acessibilidade linguística.

O Artigo 9º determina a ampla divulgação das páginas eletrônicas como canais de atendimento acessíveis e ressalta a necessidade de incluir símbolos de acessibilidade que indiquem os serviços disponíveis para pessoas com deficiência.

O parágrafo único acrescenta que o acesso e uso do SAC devem considerar as diferentes naturezas das deficiências. Todavia, propõe-se uma alteração tendo em vista que, indiscutivelmente, o direito inalienável de acesso ao Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC) por parte dos indivíduos portadores de deficiência é incontestável, incluindo a prerrogativa de decisão sobre a utilização ou não dos canais disponíveis. Nesse sentido, é inviável impor ao prestador qualquer obrigação ou garantia quanto ao efetivo uso desses canais por essa parcela da sociedade, o que torna tal asserção de difícil alcance.

Nesse contexto, surge a necessidade inescapável de aprimorar a redação do Artigo em questão, a fim de expressar de maneira inequívoca o compromisso do fornecedor em garantir apenas a disponibilidade e a plena acessibilidade dos canais. No entanto, no que diz respeito à efetiva utilização do SAC, essa é uma prerrogativa do consumidor, sujeito ao sistema, tomar tal decisão.

A clareza da disposição normativa assume importância crucial para prevenir interpretações errôneas e para assegurar que a sua implementação ocorra de forma eficiente na prática. A formulação precisa e assertiva do texto é vital para mitigar ambiguidades e garantir que a norma seja aplicada de maneira eficaz, alinhada ao seu propósito de promover a acessibilidade e o respeito aos direitos dos consumidores com deficiência.

O Artigo 10 trata da possibilidade de utilizar aplicativos e recursos tecnológicos para promover a comunicação com pessoas com deficiência.

Nos parágrafos 1º e 2º, a decisão de alteração concernente aos parágrafos em questão foi deliberadamente tomada com discernimento, visando substituir os termos previamente empregados, os quais aludiam às "Centrais de Comunicação em Libras" e "Centrais de Intermediação de Comunicação". Essa seleção foi fundamentada de maneira consciente, com o propósito de adotar terminologia mais ampla e genérica, destituída de conotações diretas com objetos ou tecnologias específicas. Adicionalmente, essa abordagem se destina a promover adaptabilidade contínua às evoluções tecnológicas, bem como à incessante diversificação de formas e configurações tecnológicas.

A motivação subjacente a tal escolha reside na imperiosidade de instituir arcabouço normativo que perdure no transcurso do tempo, sem se apegar a terminologias suscetíveis de obsolescência em face do progresso tecnológico. Ao adotar linguagem de natureza mais genérica, a regulamentação propicia a incorporação de futuras inovações, evitando imposições frequentes ou substanciais de modificações. Tal abordagem facilita a consonância das diretrizes aqui estipuladas com os avanços tecnológicos emergentes, ao passo que adere aos princípios de eficiência e progresso. A estratégia adotada preza pela adaptação ágil às mudanças do cenário tecnológico, assegurando, assim, uma regulamentação atualizada e alinhada com os preceitos de acessibilidade.

Em geral, o Capítulo V reflete um esforço em direção à inclusão e acessibilidade no atendimento ao consumidor por meios digitais. As diretrizes estabelecidas buscam garantir que pessoas com deficiência possam interagir efetivamente com o SAC online, utilizando diversos recursos e tecnologias que visam superar barreiras comunicacionais e promover a igualdade de acesso aos serviços.

CAPÍTULO VI

ATENDIMENTO ESPECIALIZADO

Art. 11. O atendimento especializado à pessoa com deficiência no SAC deve ser realizado por profissionais qualificados e ser intermediado, quando for o caso, por tecnologia assistiva ou outro meio que garanta a interação entre o consumidor com deficiência e o fornecedor.

§ 1º O atendimento às pessoas com deficiência auditiva ou de fala deve ser realizado por profissional com habilidade em digitação e fluência em Língua Brasileira de Sinais (Libras), a ser comprovada mediante apresentação dos certificados respectivos, domínio da Língua Portuguesa, soletração/**datilologia** e conhecimentos das expressões utilizadas pelas pessoas surdas.

§ 2º A comprovação da qualificação em Libras para atendentes deve ser realizada mediante a apresentação de:

I - diploma de curso superior de bacharelado em tradução e interpretação em Libras – Língua Portuguesa, Letras com habilitação em tradução e interpretação de Libras, ou em Letras Libras – bacharelado, reconhecidos pelo Ministério da Educação;

II - diploma de curso superior em outras áreas mais diploma de curso de extensão, formação continuada ou especialização em Tradução e Interpretação em Libras; ou

III - ProLibras e certificado de 120 horas de capacitação em interpretação e tradução de Libras emitido nos últimos 5 anos.

IV- ProLibras acrescido de certificados de 60 horas de capacitação em interpretação e tradução de Libras emitidos nos últimos 5 anos e comprovação de experiência profissional mínima, como intérprete e tradutor de Libras, de 2 anos.

V- Outro certificado equivalente, de no mínimo 160 horas, emitido nos últimos 5 anos, que ateste a capacitação e fluência em interpretação e tradução de Libras.

Art. 12. O atendimento especializado por videochamada em Libras no SAC é exclusivo para as pessoas com deficiência auditiva ou de fala, bastando a autodeclaração, sendo vedado solicitar comprovação sobre a deficiência.

Art. 13. O Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC) deve observar, no que couber, as normas técnicas de acessibilidade em comunicação na prestação de serviços.

O Capítulo VI da Minuta de Portaria aborda o "Atendimento Especializado" no contexto do Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC) para pessoas com deficiência. Este capítulo se concentra em estabelecer diretrizes para a qualificação dos profissionais responsáveis pelo atendimento, especificamente aqueles que atendem a pessoas com deficiência auditiva ou de fala, bem como as condições para a realização desse atendimento, incluindo a utilização da Língua Brasileira de Sinais (Libras).

O Artigo 11 do Capítulo VI define as diretrizes para o atendimento especializado, enfatizando que ele deve ser realizado por profissionais qualificados e pode ser intermediado por tecnologia assistiva. O parágrafo 1º estabelece requisitos específicos para o atendimento às pessoas com deficiência auditiva ou de fala, exigindo que os profissionais possuam habilidades em digitação, fluência em Libras e domínio da Língua Portuguesa, além de conhecimentos das expressões usadas pelas pessoas surdas. As alternativas de qualificação, desde diplomas em tradução e interpretação em Libras até certificados de capacitação, visam garantir a competência necessária para um atendimento eficaz.

Além destas, foram introduzidas duas modalidades de categoria de qualificação, a primeira vai além da mera instrução formal, acrescentando a exigência de evidências relacionadas à experiência profissional mínima. É fundamental compreender que esta dimensão de qualificação não pode ser subestimada, mesmo quando contrastada com formações educacionais distintas, visto que a experiência profissional merece um foco específico.

Tal prerrogativa assume notável importância, uma vez que a experiência incorpora as práticas diárias, juntamente com os desafios e obstáculos inerentes, concedendo, de maneira equitativa, uma proficiência substancial ao profissional em questão. Essa abordagem busca valorizar não somente o conhecimento teórico, mas também a aplicação prática adquirida ao longo do exercício profissional.

Além disso, frente à evolução do cenário e considerando que o ProLibras não é mais uma realização corrente, incorporou-se uma modalidade alternativa de certificação. Essa modalidade independe do ProLibras, porém, ela atesta a capacitação e a fluência em interpretação e tradução de Libras. A inclusão dessa alternativa busca assegurar que os profissionais possam comprovar sua competência de forma abrangente e atualizada, independentemente da disponibilidade de um programa específico.

Na sequência, o Artigo 12 introduz o atendimento por videochamada em Libras, exclusivo para pessoas com deficiência auditiva ou de fala, com a possibilidade de autodeclaração sobre a deficiência, evitando a necessidade de comprovação. Isso reflete uma abordagem inclusiva e respeitosa em relação às barreiras comunicativas enfrentadas por esses indivíduos.

O Artigo 13 reforça a importância da observância das normas técnicas de acessibilidade em comunicação na prestação de serviços do SAC, garantindo que as práticas estejam em conformidade com os padrões estabelecidos para acessibilidade.

Globalmente, o Capítulo VI da Minuta de Portaria demonstra uma abordagem comprometida em fornecer atendimento especializado e acessível para pessoas com deficiência no âmbito do SAC. No entanto, é essencial que a implementação prática seja eficiente e que as diretrizes sejam compreendidas e seguidas tanto pelos profissionais de atendimento quanto pelos fornecedores do serviço, a fim de efetivamente garantir a acessibilidade e a qualidade do atendimento prestado às pessoas com deficiência.

CAPÍTULO VII

ATENDIMENTO PRIORITÁRIO

Art. 14. As pessoas com deficiência têm direito a atendimento prioritário no SAC, por canal de comunicação individualizado que assegure o tratamento adequado, com disponibilização de informações e recursos tecnológicos e humanos que garantam atendimento em igualdade de condições com as demais pessoas, desde o primeiro contato.

§ 1º Equipara-se à pessoa com deficiência, para fins de atendimento prioritário, seu acompanhante ou atendente pessoal, desde que devidamente identificados e esteja atuando no interesse da pessoa com deficiência.

§ 2º O fornecedor não poderá recusar o atendimento aos procuradores das pessoas com deficiência, legalmente munidos de procuração outorgada por pessoa com deficiência, em todos os canais de atendimento.

§ 3º Caso haja a necessidade de procurador, o instrumento de mandato e documentos correlatos precisarão ser encaminhados ao fornecedor conforme orientação a ser informada ao consumidor.

O Capítulo VII da presente Minuta de Portaria, intitulado "Atendimento Prioritário", aborda um aspecto crucial no contexto do Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC), com foco específico nas pessoas com deficiência. Este capítulo visa assegurar que os direitos das pessoas com deficiência sejam respeitados e que elas tenham acesso a um atendimento prioritário que seja eficiente e igualitário.

O Artigo 14 estabelece que as pessoas com deficiência têm o direito a um atendimento prioritário no SAC, proporcionando um canal de comunicação individualizado que garanta o tratamento adequado. Esse tratamento prioritário abrange a disponibilização de informações e recursos tecnológicos e humanos que permitam um atendimento em igualdade de condições com as demais pessoas, desde o primeiro contato. Essa disposição visa assegurar que as pessoas com deficiência não enfrentem obstáculos adicionais ao acessar os serviços de atendimento.

No Parágrafo 1º, observa-se a inclusão de um critério que equipara à pessoa com deficiência o seu acompanhante ou atendente pessoal, desde que devidamente identificados e atuando no interesse da pessoa com deficiência. Isso reflete a importância de garantir assistência adequada às pessoas que possam necessitar de auxílio para acessar e compreender o atendimento prestado.

O Parágrafo 2º destaca a proibição de o fornecedor recusar o atendimento aos procuradores das pessoas com deficiência, desde que estes possuam uma procuração legalmente concedida pela pessoa com deficiência. Essa disposição visa evitar qualquer tipo de discriminação ou recusa injustificada de atendimento, assegurando que os procuradores possam representar os interesses das pessoas com deficiência.

Por fim, o Parágrafo 3º estabelece a necessidade de encaminhar os instrumentos de mandato e documentos correlatos ao fornecedor, caso seja necessário um procurador para representar a pessoa com deficiência. Essa medida contribui para a transparência e a formalização adequada do processo de representação, evitando potenciais abusos ou confusões.

Em síntese, o Capítulo VII tem como objetivo principal garantir o atendimento prioritário e adequado às pessoas com deficiência no SAC, abordando diversos aspectos que visam a igualdade de acesso, a assistência necessária e a transparência nas relações entre as partes envolvidas. Através dessas diretrizes, busca-se fortalecer a inclusão e a acessibilidade das pessoas com deficiência no âmbito dos serviços de atendimento ao consumidor.

CAPÍTULO VIII

DO PÓS ATENDIMENTO

Art. 15. O consumidor com deficiência poderá solicitar informações sobre o histórico de sua demanda, sobre a conclusão do tratamento de sua demanda ou sobre pedido de cancelamento em formato acessível, por meio eletrônico ou correspondência, a seu critério.

Parágrafo único. Os fornecedores devem disponibilizar ao consumidor com deficiência visual a opção de receber as informações em Braille, em fontes ampliadas ou em formato eletrônico acessível.

Art. 16. Nos casos de videochamadas com interpretação em Libras, é obrigatória a manutenção do vídeo das chamadas efetuadas para o SAC pelo prazo mínimo de 90 dias, durante o qual o consumidor poderá requerer acesso.

O Capítulo VIII da Minuta de Portaria, trata das disposições referentes às etapas posteriores ao atendimento inicial no Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC). Este capítulo visa garantir que, mesmo após a interação inicial, as pessoas com deficiência possam continuar a receber informações relevantes e a acompanhar o progresso de suas demandas de maneira acessível.

O Artigo 15 estabelece que o consumidor com deficiência tem o direito de solicitar informações sobre o histórico de sua demanda, a conclusão do tratamento ou o pedido de cancelamento em formato acessível. A escolha do formato, seja eletrônico ou correspondência, fica a critério do consumidor. Isso reconhece a importância de fornecer informações que possam ser compreendidas pelas pessoas com deficiência, garantindo a sua participação plena e efetiva no processo.

O Parágrafo único do Artigo 15 destaca a obrigação dos fornecedores de disponibilizar opções de formato acessível para o consumidor com deficiência visual. Essa disposição enfatiza a necessidade de atender às necessidades específicas de diferentes tipos de deficiência, assegurando que as informações sejam disponibilizadas em Braille, fontes ampliadas ou em formato eletrônico acessível, conforme a preferência do consumidor.

O Artigo 16 trata dos casos de videochamadas com interpretação em Libras. Ele estabelece a obrigação de manter o registro em vídeo das chamadas realizadas para o SAC por um período mínimo de 90 dias. Durante esse período, o consumidor tem o direito de requerer acesso a esses registros. Essa medida visa a garantir a transparência e a possibilidade de revisão das interações realizadas

por meio de videochamadas, permitindo ao consumidor verificar informações ou esclarecer dúvidas que possam surgir após o atendimento.

Em resumo, o Capítulo VIII busca assegurar que o atendimento não se limite apenas à interação inicial, mas também inclua o pós-atendimento, proporcionando acesso contínuo a informações e garantindo a transparência nas interações. A abordagem focada em formatos acessíveis e a manutenção de registros de videochamadas refletem a intenção de promover uma experiência abrangente e inclusiva para as pessoas com deficiência no âmbito do SAC.

CAPÍTULO IX

DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 17. A inobservância das condutas descritas nesta Portaria ensejará aplicação das sanções previstas na Lei nº 8.078, 11 de setembro de 1990 e no Decreto nº 2.181, de 20 de março de 1997, ou outra norma que venha a substituir.

Art. 18. Os órgãos competentes, quando necessário, expedirão normas complementares e específicas para execução do disposto nesta Portaria.

Art. 19. As obrigações constantes desta Portaria serão exigíveis com a sua entrada em vigor, ressalvadas as dispostas nos Capítulos III, V e VI, que entrarão em vigor no prazo de 06 (seis) meses.

Art. 20. Essa Portaria entra em vigor na data da sua publicação.

O Capítulo IX, intitulado "Disposições Finais", engloba uma série de regras e diretrizes que visam a consolidar a implementação das diretrizes estabelecidas ao longo da minuta de portaria, com o propósito de regulamentar o Artigo 6º do Decreto 11.034/2022. Esse capítulo aborda questões relacionadas a consequências pela não conformidade, normas adicionais, prazos de vigência e a data de entrada em vigor da própria portaria.

O Artigo 17 estabelece que o descumprimento das condutas e obrigações dispostas na portaria resultará na aplicação das sanções previstas na Lei nº 8.078 de 1990 (Código de Defesa do Consumidor) e no Decreto nº 2.181 de 1997, ou outra norma que possa vir a substituir esses dispositivos legais. Essa disposição ressalta a importância da conformidade com as normas e diretrizes estabelecidas para o Serviço de Atendimento ao Consumidor, evidenciando que o não cumprimento dessas obrigações acarretará consequências legais.

O Artigo 18 determina que os órgãos competentes, quando necessário, expedirão normas complementares e específicas para a execução das disposições

presentes na portaria. Essa abordagem reconhece que a regulamentação pode precisar de atualizações ou detalhamentos específicos ao longo do tempo, considerando possíveis cenários de mudanças tecnológicas, práticas do mercado e avanços na área de acessibilidade.

O Artigo 19 estabelece prazos específicos para a entrada em vigor de partes específicas da portaria. Os Capítulos III, V e VI terão vigência após um período de seis meses a partir da publicação da portaria. Essa abordagem permite um período de adaptação para os fornecedores e prestadoras de serviços se ajustarem às novas diretrizes e regulamentações estabelecidas, demonstrando uma consideração pela necessidade de implementação gradual.

O Artigo 20 determina que a portaria entrará em vigor na data de sua publicação. Essa disposição é padrão em regulamentações desse tipo, indicando que as obrigações e diretrizes contidas na portaria serão aplicáveis a partir do momento em que ela for oficialmente publicada.

O Capítulo IX, portanto, oferece as regras finais e práticas necessárias para garantir que a portaria seja eficaz e possa ser aplicada de forma coerente e consistente, assegurando o cumprimento das diretrizes e obrigações estabelecidas para o Serviço de Atendimento ao Consumidor.

4. Análise de Aderência na Minuta Proposta ao Decreto 11.034/2022

A análise de aderência entre a minuta de portaria apresentada e o Decreto 11.034/2022 é realizada investigando em que medida a minuta cumpre o disposto no decreto.

A minuta de portaria apresentada busca regulamentar o Artigo 6º do Decreto nº 11.034 de 05 de abril de 2022, estabelecendo diretrizes para a promoção da acessibilidade no Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC) em relação às pessoas com deficiência. Ao realizar uma análise de aderência há vários aspectos relevantes a serem considerados:

- **Objetivo e Finalidade** - A minuta de portaria demonstra uma clara aderência aos objetivos do Decreto 11.034/2022, que visa a estabelecer normas e diretrizes para a melhoria do atendimento aos consumidores com deficiência. O texto da portaria reforça a necessidade de acessibilidade nos canais de atendimento, garantindo que as pessoas com deficiência possam ter acesso e interagir de maneira eficaz com os fornecedores.

- **Abrangência e Especificidade** - A minuta aborda de forma abrangente diversas questões relacionadas à acessibilidade no SAC, incluindo o atendimento especializado, acesso presencial, por telefone e internet, atendimento prioritário e pós atendimento. Ela detalha as obrigações das prestadoras de serviços ao prestar serviços de forma acessível aos diferentes tipos de deficiência e meios de comunicação.

- **Referência às Leis e Normas** - A minuta faz referência a leis e normas relevantes, como o Código de Defesa do Consumidor, a Convenção Internacional sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência e a Lei Brasileira de Inclusão das Pessoas com Deficiência. Isso fortalece sua base legal e alinha-se às diretrizes já estabelecidas.

- **Definições Claras** - A minuta define de maneira clara e precisa termos como "SAC", "pessoa com deficiência", "acessibilidade", "atendimento especializado", entre outros. Essas definições ajudam a evitar ambiguidades e a criar um entendimento comum dos termos utilizados.

- **Detalhamento Técnico** - A minuta oferece um nível adequado de detalhamento técnico em relação às diretrizes para atendimento especializado, acessibilidade no SAC por telefone e internet, atendimento prioritário e pós atendimento. Ela estabelece requisitos específicos para garantir a acessibilidade, como a disponibilização de recursos em Libras, Braille e formatos eletrônicos acessíveis.

- **Diretrizes para Pessoas com Deficiência Auditiva** - A minuta aborda de maneira apropriada as necessidades das pessoas com deficiência auditiva, garantindo a disponibilização de atendimento por meio de Libras e de outros recursos visuais. Ela também reforça a importância da disponibilização de informações claras e acessíveis nos canais de atendimento.

- **Prioridade e Atendimento Individualizado** - A minuta incorpora o conceito de atendimento prioritário, assegurando que as pessoas com deficiência tenham acesso a um canal de comunicação individualizado que atenda suas necessidades específicas.

- **Comprovação de Qualificação** - A minuta estabelece critérios claros para a qualificação dos atendentes que irão atender pessoas com deficiência auditiva, incluindo a necessidade de fluência em Libras e certificados de capacitação. Isso garante que os atendentes tenham as habilidades necessárias para atender de forma eficaz.

- **Aderência às Normas Técnicas de Acessibilidade** - A minuta exige a observância das normas técnicas de acessibilidade em comunicação na

prestação de serviços, assegurando que os fornecedores sigam diretrizes internacionais para garantir a acessibilidade digital.

- **Prazos e Vigência** - A minuta estabelece prazos para a entrada em vigor de determinadas obrigações, o que permite um período de adaptação para as prestadoras de serviços. Isso demonstra consideração pela implementação gradual e pela necessidade de ajustes.

- **Consequências para Não Conformidade** - A minuta estabelece sanções para a inobservância das condutas descritas, alinhando-se ao Decreto 11.034/2022 e ao Código de Defesa do Consumidor.

Em resumo, a minuta de portaria apresentada demonstra uma aderência sólida ao Decreto 11.034/2022, abordando detalhadamente as diretrizes para a promoção da acessibilidade no SAC para pessoas com deficiência. Ela incorpora disposições técnicas e legais relevantes, visando à garantia de direitos e à melhoria do atendimento. Além disso, a minuta vai além das disposições básicas do decreto, fornecendo detalhamentos práticos e específicos para a implementação bem-sucedida das diretrizes.

5. Minuta Final Proposta

Após uma meticulosa avaliação de todo o aparato legal concernente aos direitos dos consumidores e à proteção das pessoas com deficiência, bem como a análise criteriosa das contribuições provenientes das agências reguladoras e das entidades da sociedade civil, e em seguida, uma avaliação detalhada da minuta originalmente proposta, resultou na elaboração da Minuta Final. Esta versão final incorporou ajustes que foram implementados desde a sua primeira formulação, com o propósito de aprimorar sua eficácia e aderência aos preceitos legais e às necessidades das partes interessadas.



Ministério da Justiça

**MINUTA DE PORTARIA
(REGULAMENTAÇÃO ART 6º DECRETO DO SAC)**

PORTARIA Nº , DE DE DE 2021.

Regulamenta o artigo 6º do Decreto nº 11.034 de 05 de abril de 2022, para instituir diretrizes de acessibilidade no Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC).

O **MINISTRO[completar]**, no uso das atribuições que lhe conferem...[completar], e tendo em vista o disposto na Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 - Código de Defesa do Consumidor-, no Decreto nº 6.949 de 25 de agosto de 2009 - Convenção Internacional sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência -, na Lei nº 13.146, de 6 de julho de 2015 - Lei Brasileira de Inclusão das Pessoas com Deficiência - e no Decreto nº 11.034 de 05 de abril de 2022, que fixa normas sobre o Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC),

DECRETA:

**CAPÍTULO I
DISPOSIÇÕES GERAIS**

Art. 1º Esta Portaria institui as diretrizes de que trata o artigo 6.º do Decreto n.º 11.034 de 05 de abril de 2022, para a promoção de acessibilidade às pessoas com deficiência no Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC) no âmbito dos fornecedores dos serviços regulados pelo Poder Público Federal, com vistas à

obediência aos direitos do consumidor com deficiência de obter informação adequada sobre os serviços contratados e o tratamento a suas demandas.

Parágrafo Único - O disposto nesta portaria é aplicável às Prestadoras de serviços de interesse coletivo, de médio e grande porte.

Art. 2º Para os fins desta Portaria, compreende-se por SAC o serviço de atendimento realizado por diversos canais integrados das prestadoras de serviços regulados, que tenham como finalidade dar tratamento às demandas dos consumidores, tais quais informação, dúvida, solicitação de serviços, reclamação, contestação, suspensão ou cancelamento de contratos e de serviços.

CAPÍTULO II

DIRETRIZES PARA O ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR COM DEFICIÊNCIA

Art. 3º São diretrizes para o atendimento ao consumidor com deficiência no Serviço de Atendimento ao Consumidor:

I – promoção do acesso e da utilização do SAC pelas pessoas com deficiência considerando as especificidades das naturezas das deficiências;

II – adoção de requisitos de acessibilidade nos canais de comunicação do SAC;

III – disponibilização de recursos tecnológicos e inovações que favoreçam a acessibilidade nos canais de atendimento; e

IV– qualificação de atendentes para atendimento especializado à pessoa com deficiência.

CAPÍTULO III

ACESSO DA PESSOA COM DEFICIÊNCIA AO SAC

Art. 4º As pessoas com deficiência devem receber informações, no formato acessível de sua escolha, sobre os canais de acesso ao Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC).

§ 1º No atendimento presencial, as informações de que trata o **caput** deverão estar disponíveis, no momento da solicitação do consumidor, no mínimo nos seguintes formatos acessíveis:

- f) **QR Code** ou **link** que redirecione à página da internet de que trata o § 2º deste artigo;

- g) Braille;
- h) Fonte ampliada e com alto contraste;
- i) Linguagem simples; e
- j) Língua Brasileira de Sinais – Libras, ao vivo, pré-gravada ou mediante mecanismo intermediador da comunicação.

§ 2º Na internet, as informações sobre o SAC devem estar disponíveis em:

- e) Texto que possa ser lido por **software** de leitura de telas, sem interpolação de anúncios, propagandas ou dizeres;
- f) Texto que possa ser ampliado e colocado em alto contraste;
- g) Linguagem simples; e
- h) Língua Brasileira de Sinais – Libras, texto que possa ser traduzido por software para a Língua Brasileira de Sinais – Libras ou vídeo em formato de Libras.

Art. 5º O número de telefone do SAC e informações sobre acesso a outros canais de atendimento do SAC específicos às pessoas com deficiência constarão de todos os documentos e materiais impressos entregues ao consumidor no momento da contratação do serviço e durante o seu fornecimento, na página eletrônica do fornecedor na internet e em documentos de cobrança.

CAPÍTULO IV

ACESSIBILIDADE NO SAC POR TELEFONE

Art. 6º As ligações para o SAC serão gratuitas e o atendimento de solicitações e demandas não resultará em qualquer ônus para o consumidor com deficiência, salvo se disposto em contrário por regulamentação setorial.

Art. 7º O acesso das pessoas com deficiência auditiva ou de fala será garantido pelo SAC, facultado ao fornecedor atribuir número telefônico específico para esse fim.

Parágrafo único. No caso de fornecedores que ofertem SAC por telefone conjuntamente, será garantido ao consumidor com deficiência o acesso, ainda que por meio de diversos números de telefone, a canal único que possibilite o atendimento de demanda relativa aos serviços oferecidos.

CAPÍTULO V

ACESSIBILIDADE NO SAC PELA INTERNET

Art. 8º É obrigatória a acessibilidade nos sítios da internet mantidos pelos fornecedores regulados por esta Portaria, para uso da pessoa com deficiência, garantindo-lhe o acesso e a utilização das páginas para atendimento de suas demandas.

§ 1º O SAC disponibilizará, no mínimo, os seguintes mecanismos de interação:

I – mensagem eletrônica;

II – **webchat**; e

III – Videochamada em Libras.

§ 2º As páginas eletrônicas na internet, os mecanismos de interação disponibilizados pelo SAC e os documentos digitais devem ser desenvolvidos conforme as melhores práticas e diretrizes de acessibilidade a conteúdo **web** adotadas internacionalmente.

§ 3º As páginas eletrônicas, os mecanismos de interação do SAC e os documentos digitais devem ser desenvolvidos para serem reconhecidos e acessados por **softwares** leitores de telas, linhas Braille ou por outra tecnologia assistiva que vier a substituí-los, permitindo leitura de voz sintetizada, ampliação de caracteres, aplicação de diferentes contrastes, leitura e impressão em Braille.

§ 4º As informações sobre os mecanismos de interação disponibilizados no SAC devem estar em língua portuguesa escrita, em linguagem simples, acompanhadas de imagens, de modo mais intuitivo possível.

§ 5º O mecanismo de interação por videochamada em Libras deve conter tutorial de acesso e utilização em Libras, feito por pessoa surda ou intérprete fluente na língua.

§ 6º As ferramentas de tradução automática de português para Libras, devem ser utilizadas para a tradução de conteúdo em texto na página eletrônica do fornecedor.

Art. 9º As páginas eletrônicas na internet devem ser amplamente divulgadas pelos fornecedores como canais de atendimento às pessoas com deficiência, devendo conter, em destaque, os símbolos de acessibilidade relacionados às pessoas com deficiência atendidas por cada mecanismo.

Parágrafo único. O fornecedor deve garantir o acesso e utilização ao SAC pelas pessoas com deficiência, considerando as especificidades de cada natureza (física, mental, intelectual ou sensorial) de deficiência.

Art. 10 Além da página na internet, os fornecedores também poderão promover e estimular o atendimento das pessoas com deficiência pelo SAC, por meio de aplicativos e outros recursos tecnológicos que facilitem a comunicação, que deverão atender às normas técnicas sobre acessibilidade em aplicativos de dispositivos móveis.

§ 1º O fornecedor deve divulgar e indicar a utilização, em sua página eletrônica, de mecanismos intermediadores da comunicação, por mensagens ou videochamadas, entre as pessoas com deficiência auditiva ou de fala e o SAC.

§ 2º O fornecedor poderá prover gratuitamente de mecanismos de comunicação em Libras, individualmente ou em parceria, como recurso para comunicação com os consumidores, por **webchat** e videochamadas, divulgando a disponibilização desse canal de comunicação na página eletrônica.

CAPÍTULO VI

ATENDIMENTO ESPECIALIZADO

Art. 11. O atendimento especializado à pessoa com deficiência no SAC deve ser realizado por profissionais qualificados e ser intermediado, quando for o caso, por tecnologia assistiva ou outro meio que garanta a interação entre o consumidor com deficiência e o fornecedor.

§ 1º O atendimento às pessoas com deficiência auditiva ou de fala deve ser realizado por profissional com habilidade em digitação e fluência em Língua Brasileira de Sinais (Libras), a ser comprovada mediante apresentação dos certificados respectivos, domínio da Língua Portuguesa, soletração/datilologia e conhecimentos das expressões utilizadas pelas pessoas surdas.

§ 2º A comprovação da qualificação em Libras para atendentes deve ser realizada mediante a apresentação de:

I - diploma de curso superior de bacharelado em tradução e interpretação em Libras – Língua Portuguesa, Letras com habilitação em tradução e interpretação de Libras, ou em Letras Libras – bacharelado, reconhecidos pelo Ministério da Educação;

II - diploma de curso superior em outras áreas mais diploma de curso de extensão, formação continuada ou especialização em Tradução e Interpretação em Libras; ou

III - ProLibras e certificado de 120 horas de capacitação em interpretação e tradução de Libras emitido nos últimos 5 anos.

IV- ProLibras acrescido de certificados de 60 horas de capacitação em interpretação e tradução de Libras emitidos nos últimos 5 anos e comprovação de experiência profissional mínima, como intérprete e tradutor de Libras, de 2 anos.

V- Outro certificado equivalente, de no mínimo 160 horas, emitido nos últimos 5 anos, que ateste a capacitação e fluência em interpretação e tradução de Libras.

Art. 12. O atendimento especializado por videochamada em Libras no SAC é exclusivo para as pessoas com deficiência auditiva ou de fala, bastando a autodeclaração, sendo vedado solicitar comprovação sobre a deficiência.

Art. 13. O Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC) deve observar, no que couber, as normas técnicas de acessibilidade em comunicação na prestação de serviços.

CAPÍTULO VII

ATENDIMENTO PRIORITÁRIO

Art. 14. As pessoas com deficiência têm direito a atendimento prioritário no SAC, por canal de comunicação individualizado que assegure o tratamento adequado, com disponibilização de informações e recursos tecnológicos e humanos que garantam atendimento em igualdade de condições com as demais pessoas, desde o primeiro contato.

§ 1º Equipara-se à pessoa com deficiência, para fins de atendimento prioritário, seu acompanhante ou atendente pessoal, desde que devidamente identificados e esteja atuando no interesse da pessoa com deficiência.

§ 2º O fornecedor não poderá recusar o atendimento aos procuradores das pessoas com deficiência, legalmente munidos de procuração outorgada por pessoa com deficiência, em todos os canais de atendimento.

§ 3º Caso haja a necessidade de procurador, o instrumento de mandato e documentos correlatos precisarão ser encaminhados ao fornecedor conforme orientação a ser informada ao consumidor.

CAPÍTULO VIII

DO PÓS ATENDIMENTO

Art. 15. O consumidor com deficiência poderá solicitar informações sobre o histórico de sua demanda, sobre a conclusão do tratamento de sua demanda ou sobre pedido de cancelamento em formato acessível, por meio eletrônico ou correspondência, a seu critério.

Parágrafo único. Os fornecedores devem disponibilizar ao consumidor com deficiência visual a opção de receber as informações em Braille, em fontes ampliadas ou em formato eletrônico acessível.

Art. 16. Nos casos de videochamadas com interpretação em Libras, é obrigatória a manutenção do vídeo das chamadas efetuadas para o SAC pelo prazo mínimo de 90 dias, durante o qual o consumidor poderá requerer acesso.

CAPÍTULO IX

DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 17. A inobservância das condutas descritas nesta Portaria ensejará aplicação das sanções previstas na Lei nº 8.078, 11 de setembro de 1990 e no Decreto nº 2.181, de 20 de março de 1997, ou outra norma que venha a substituir.

Art. 18. Os órgãos competentes, quando necessário, expedirão normas complementares e específicas para execução do disposto nesta Portaria.

Art. 19. As obrigações constantes desta Portaria serão exigíveis com a sua entrada em vigor, ressalvadas as dispostas nos Capítulos III, V e VI, que entrarão em vigor no prazo de 06 (seis) meses.

Art. 20. Essa Portaria entra em vigor na data da sua publicação.