



RIO GRANDE DO NORTE

LEI Nº 11.961, DE 14 DE NOVEMBRO DE 2024.

Determina que as empresas de centrais de atendimento telefônico, serviço de atendimento ao cliente e congêneres, adotem o método de atendimento por chamada de vídeo para as pessoas surdas, no âmbito do Estado do Rio Grande do Norte.

A GOVERNADORA DO ESTADO DO RIO GRANDE DO NORTE:
FAÇO SABER que o Poder Legislativo decreta e eu sanciono a seguinte Lei:

Art. 1º Deverá ser disponibilizado o atendimento por vídeo chamada para as pessoas surdas, nas centrais de atendimento telefônico “*call centers*”, serviço de atendimento ao cliente (**SAC**) e congêneres, no âmbito do Estado do Rio Grande do Norte.

Parágrafo único. Os atendentes responsáveis por atender as pessoas surdas nas videochamadas deverão ser pessoas qualificadas na Língua Brasileira de Sinais – **LIBRAS**.

Art. 2º O não cumprimento do disposto nesta Lei, acarretará as seguintes penalidades:

I - advertência;

II - multa.

Art. 3º O Poder Executivo definirá as sanções previstas no artigo anterior através de Decreto.

Art. 4º Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

Palácio de Despachos de Lagoa Nova, em Natal/RN, 14 de novembro de 2024, 203º da Independência e 136º da República.

DOE Nº. 15.795
Data: 15.11.2024
Pág. 01 a 02

FÁTIMA BEZERRA
Olga Aguiar de Melo