

PROJETO DE LEI Nº , DE 200

(Do Sr. Alceu Collares)

Acrescenta parágrafo único ao art. 7º da Lei nº 8.987, de 13 de fevereiro de 1995, obrigando as concessionárias de serviço público a prestarem atendimento não automatizado gratuito aos usuários.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º O art. 7º da Lei nº 8.987, de 13 de fevereiro de 1995, passa a vigorar acrescido do seguinte parágrafo único:

“Art. 7º

Parágrafo único. Sem prejuízo de outras formas de atendimento, as concessionárias de serviço público colocarão à disposição dos usuários serviço permanente, não automatizado e gratuito, de prestação de informações e recebimento de reclamações, sendo o atendente obrigado a identificar-se nominalmente perante o usuário.”

Art. 2º Esta lei entra em vigor após decorridos 180 (cento e oitenta) dias de sua publicação oficial.

JUSTIFICAÇÃO

Uma das maiores razões de crítica às concessionárias de serviços públicos diz respeito à má qualidade do atendimento ao usuário. Essa

situação vem se agravando a medida em que as concessionárias, sob o pretexto de modernização tecnológica, submetem seus usuários a irritantes sistemas de atendimento automatizado. Ficam esses sujeitos à impessoalidade de mensagens gravadas, que comandam um interminável apertar de teclas, freqüentemente sem que resulte esclarecido o assunto questionado.

Não é razoável que as empresas concessionárias imponham ao público, como única opção, esses sistemas despersonalizados de atendimento. É preciso que, a critério do usuário, o atendimento possa também ser feito por pessoas, nominalmente identificadas, que, representando a concessionária, ouçam a dúvida ou reclamação do usuário e providenciem ou encaminhem sua solução.

Assim, em atenção a sugestão do ilustre Vereador Tony Carlos, de Uberaba - MG, ofereço à apreciação desta Casa o presente projeto. Ao acrescentar dispositivo à lei que regula as concessões, de modo a obrigar as empresas a dispensarem tratamento personalizado aos usuários de serviços públicos, ficam as mesmas sujeitas às sanções regulamentares em caso de descumprimento após o transcurso do prazo de 180 dias fixado para a vigência da norma legal proposta.

Confio no indispensável apoio de meus ilustres Pares para que o acréscimo ora proposto venha a ser incorporado à norma legal vigente, aperfeiçoando-a.

Sala das Sessões, em de de 2002.

Deputado Alceu Collares