

COMISSÃO DE TRABALHO, DE ADMINISTRAÇÃO E SERVIÇO PÚBLICO

PROJETO DE LEI Nº 49, DE 2003

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.

Autor: Deputado Alceu Collares

Relatora: Deputada Dra. Clair

I - RELATÓRIO

O Projeto de Lei nº 49, de 2003, de autoria do Deputado Alceu Collares, objetiva acrescentar parágrafo único ao art. 7º da Lei nº 8.987, de 1995, obrigando as concessionárias de serviço público a colocarem à disposição dos usuários serviço permanente, não automatizado e gratuito, de prestação de informações e recebimento de reclamações.

Na sua justificação, o autor argumenta que uma das maiores razões de crítica às concessionárias de serviços públicos é a da má qualidade do atendimento ao usuário, fruto, principalmente, da implantação de um sistema totalmente automatizado de atendimento, que, freqüentemente, não consegue prestar os esclarecimentos requeridos e, muito menos, encaminhar as soluções para os problemas questionados.

Segundo o autor, não existe qualquer razoabilidade que fundamente a imposição, por parte das concessionárias de serviços públicos, do atendimento despersonalizado como única opção para os seus usuários, pelo que propõe, por meio do presente projeto, que, sem prejuízo de outras formas de atendimento, seja tornada obrigatória para essas concessionárias a disponibilização de um serviço de atendimento pessoal, com identificação nominal dos representantes encarregados de esclarecer as dúvidas e providenciar as soluções demandadas pelos usuários.

No prazo regimental não foram oferecidas emendas.

É o relatório.

II - VOTO DO RELATOR

Não há como negar a onda de insatisfação que tem tomado os usuários brasileiros, no que tange à qualidade do atendimento prestado pelas concessionárias de serviços públicos, desde que se acentuou, por parte delas, a implantação do atendimento totalmente automatizado.

É certo que não se pode pretender deter a modernização tecnológica e muito menos questionar os benefícios que ela tem trazido para a nossa sociedade, quando utilizada de maneira racional e otimizadora dos recursos já existentes. Nada obstante, além da racionalização de procedimentos, a razoabilidade e o atendimento dos interesses finalísticos visados com a sua utilização devem sempre estar presentes para que sejam obtidos, verdadeiramente, os ganhos almejados.

No caso em questão, o que não se pode admitir é que se imagine que um sistema totalmente despersonalizado de atendimento, via mensagens gravadas, possa dar conta de toda uma gama de situações particulares, muitas vezes

complexas, que acontecem no mundo real e que demandam um esclarecimento ou encaminhamento específico, só possível via atendimento pessoal.

Nesse sentido, entendemos que a presente proposta, ao exigir que as concessionárias de serviços públicos disponibilizem, permanentemente, aos seus usuários, um sistema de atendimento pessoal e gratuito para esclarecimento de dúvidas e encaminhamento de soluções de problemas, representa um instrumento importante para a melhoria da qualidade do atendimento desses usuários e para a consolidação dos seus direitos à cidadania.

Entendo, ainda, que apenas uma ressalva deve ser feita ao Projeto de Lei proposto, que trata da explicitação de que o “não automatizado” se refere ao atendimento exclusivamente eletrônico, ou seja, através das URAs.

Em face do exposto, votamos, no mérito, pela aprovação do Projeto de Lei nº 49, de 2003, nos termos do substitutivo ora apresentado.

Sala da Comissão, em de de 2003.

Deputada Dra. Clair
Relatora

COMISSÃO DE TRABALHO, DE ADMINISTRAÇÃO E SERVIÇO PÚBLICO

SUBSTITUTIVO AO PROJETO DE LEI Nº 49, DE 2003

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 com a redação alterada do parágrafo primeiro e acrescido do seguinte parágrafo segundo:

“Art. 7º.....

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

Parágrafo Segundo. Poderá ser utilizado o telefone ou outro meio eletrônico de comunicação para que o usuário dos serviços públicos tenha acesso ao atendente.”

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

Sala da Comissão, em de de 2003.

Deputada Dra. Clair
Relatora