



CÂMARA DOS DEPUTADOS

PROJETO DE LEI N.º 49-B, DE 2003

(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; tendo pareceres da Comissão de Defesa do Consumidor, pela aprovação (relator: DEP. ALEX CANZIANI) e da Comissão de Trabalho, de Administração e Serviço Público, pela aprovação, com substitutivo (relatora: DEP. DRA. CLAIR).

DESPACHO:

ÀS COMISSÕES:

DEFESA DO CONSUMIDOR, MEIO AMBIENTE E MINORIAS
TRABALHO, DE ADMINISTRAÇÃO E SERVIÇO PÚBLICO
CONSTITUIÇÃO E JUSTIÇA E DE REDAÇÃO (ART. 54 RICD).

APRECIÇÃO:

Proposição Sujeita à Apreciação Conclusiva pelas Comissões - Art. 24 II

SUMÁRIO

I - Projeto inicial

II - Na Comissão de Defesa do Consumidor, Meio Ambiente e Minorias:
- parecer do relator

- parecer da Comissão

III – Na Comissão de Trabalho, de Administração e Serviço Público:

- parecer do relator
- substitutivo oferecido pelo relator
- parecer da Comissão
- substitutivo adotado pela Comissão

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

peessoas, 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 18 de fevereiro de 2003.

Deputado Alceu Collares

**LEGISLAÇÃO CITADA ANEXADA PELA
COORDENAÇÃO DE ESTUDOS LEGISLATIVOS - CEDI**

LEI Nº 8.987, DE 13 DE FEVEREIRO DE 1995.

DISPÕE SOBRE O REGIME DE CONCESSÃO E PERMISSÃO DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS PREVISTO NO ART. 175 DA CONSTITUIÇÃO FEDERAL, E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS.

.....

CAPÍTULO III
DOS DIREITOS E OBRIGAÇÕES DOS USUÁRIOS

Art. 7º Sem prejuízo do disposto na Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, são direitos e obrigações dos usuários:

I - receber serviço adequado;

II - receber do poder concedente e da concessionária informações para a defesa de interesses individuais ou coletivos;

III - obter e utilizar o serviço, com liberdade de escolha entre vários prestadores de serviços, quando for o caso, observadas as normas do poder concedente;

** Inciso III com redação dada pela Lei nº 9.648, de 27/05/1998.*

IV - levar ao conhecimento do poder público e da concessionária as irregularidades de que tenham conhecimento, referentes ao serviço prestado;

V - comunicar às autoridades competentes os atos ilícitos praticados pela concessionária na prestação do serviço;

VI - contribuir para a permanência das boas condições dos bens públicos através dos quais lhes são prestados os serviços.

Art. 7º-A As concessionárias de serviços públicos, de direito público e privado, nos Estados e no Distrito Federal, são obrigadas a oferecer ao consumidor e ao usuário, dentro do mês de vencimento, o mínimo de seis datas opcionais para escolherem os dias de vencimento de seus débitos.

Parágrafo único. (VETADO)

** Artigo acrescido pela Lei nº 9.791, de 24/03/1999.*

.....

.....

COMISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR, MEIO AMBIENTE E MINORIAS

I - RELATÓRIO

O Projeto de Lei em epígrafe pretende acrescentar parágrafo único ao art. 7º da Lei nº 8.987, de 13 de fevereiro de 1995, determinando que “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”.

Como justificção da proposta, o autor argumenta não ser razoável que as empresas concessionárias imponham ao público, como única opção, sistemas despersonalizados de atendimento, submetendo seus usuários a irritantes sistemas de atendimento automatizado. Nesse sentido, o projeto exige que o atendimento seja também feito por pessoas, nominalmente identificadas que, representando a concessionária, ouçam a dúvida do usuário e providenciem ou encaminhem sua solução.

O projeto não recebeu emendas nesta Comissão no prazo regimental.

É o relatório.

II - VOTO DO RELATOR

Cabe observar, inicialmente, que, embora a Constituição Federal e a Lei de Concessões de Serviços Públicos autorizem a outorga da atividade de prestação de serviços públicos para a iniciativa privada, não se dispensou a participação do Estado na regulamentação, acompanhamento e fiscalização desses serviços.

Corroboram essa afirmação, os arts. 174, *caput*, e 175 da Constituição Federal.

O art. 174 da Constituição Federal estabelece o papel de agente normativo e regulador do Estado, que deverá desempenhar as funções de

fiscalização, incentivo e planejamento para o setor público e orientando o setor privado. Já o art. 175, da Lei Maior, determina que incumbe ao “Poder Público, na forma da lei, diretamente ou sob o regime de concessão ou permissão, sempre através de licitação, a prestação de serviços públicos”, sendo que a lei disporá sobre o regime das empresas concessionárias e permissionárias de serviços públicos, o caráter especial de seu contrato e de sua prorrogação, bem como as condições de caducidade, fiscalização e rescisão da concessão ou permissão, os direitos dos usuários, a política tarifária e a obrigação de manter serviço adequado.

Ora, pelas constantes críticas feitas pelos usuários de serviços públicos, percebe-se que os serviços prestados por elas estão longe de serem adequados, cabendo ao Estado coibir eventuais abusos, restabelecendo o equilíbrio que deve existir na relação de consumo, entre, de um lado, as concessionárias e, de outro lado, os consumidores.

O projeto em questão procura reduzir tais abusos, ao exigir que as concessionárias de serviço público coloquem à disposição dos usuários serviço permanente, não automatizado e gratuito, de prestação de informações e recebimento de reclamações, onde, pelo menos, o usuário possa identificar o funcionário que o atendeu, facilitando futuras reclamações e melhorando a qualidade do atendimento ao usuário.

Em face do exposto, e considerando o caráter meritório da proposta, voto favoravelmente à aprovação do Projeto de Lei nº 49, de 2003.

Sala da Comissão, em 17 de junho de 2003.

Deputado ALEX CANZIANI

Relator

III - PARECER DA COMISSÃO

A Comissão de Defesa do Consumidor, Meio Ambiente e Minorias, em reunião ordinária realizada hoje, aprovou unanimemente o Projeto de Lei nº 49/2003, nos termos do Parecer do Relator, Deputado Alex Canziani.

Estiveram presentes os Senhores Deputados:

Givaldo Carimbão - Presidente, Nelson Bornier, Julio Lopes e Luiz Alberto - Vice-Presidentes, Alex Canziani, Ann Pontes, Anselmo, Casara, Davi Alcolumbre, Fernando Gabeira, Janete Capiberibe, José Borba, Júnior Betão, Luciano Zica, Luiz Bittencourt, Miguel Arraes, Pastor Reinaldo, Sarney Filho, Leonardo Monteiro, Marcelo Guimarães Filho, Ronaldo Vasconcellos e Silas Brasileiro.

Sala da Comissão, em 6 de agosto de 2003.

Deputado GIVALDO CARIMBÃO
Presidente

COMISSÃO DE TRABALHO, DE ADMINISTRAÇÃO E SERVIÇO PÚBLICO

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 justificção, 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 5 de dezembro de 2003.

Deputada Dra. Clair
Relatora

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. 2º 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 5 de dezembro de 2003.

Deputada Dra. Clair
Relatora

III - PARECER DA COMISSÃO

A Comissão de Trabalho, de Administração e Serviço Público, em reunião ordinária realizada hoje, aprovou unanimemente, com substitutivo, o Projeto de Lei nº 49-A/2003, nos termos do Parecer da Relatora, Deputada Dra. Clair.

Estiveram presentes os Senhores Deputados:

Tarcisio Zimmermann - Presidente, Dra. Clair, Isaías Silvestre e Luciano Castro - Vice-Presidentes, Carlos Alberto Leréia, Cláudio Magrão, Érico Ribeiro, Jovair Arantes, Jovino Cândido, Luiz Antonio Fleury, Medeiros, Milton Cardias, Paulo Rocha, Ricardo Rique, Rodrigo Maia, Vanessa Grazziotin, Vicentinho, Washington Luiz, Ann Pontes e Mário Negromonte.

Sala da Comissão, em 28 de abril de 2004.

Deputado TARCISIO ZIMMERMANN
Presidente

**SUBSTITUTIVO ADOTADO PELA COMISSÃO
PROJETO DE LEI Nº 49-A, 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 28 de abril de 2004.

Deputado TARCISIO ZIMMERMANN
Presidente

FIM DO DOCUMENTO
