

PROJETO DE LEI Nº , DE 2004
(Do Deputado Pastor Reinaldo)

Inclui dispositivo na Lei nº 8.987, de 13 de fevereiro de 1995, para limitar a utilização de atendimento automatizado por parte das empresas concessionárias e permissionárias de serviços públicos.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º O art. 6º da Lei nº 8.987, de 13 de fevereiro de 1995, passa a vigorar acrescido do seguinte parágrafo:

“§ 4º O atendimento automatizado aos usuários só poderá ser utilizado:

I – para o fornecimento de informações simples, que não exijam detalhamento; e

II – desde que haja a opção de atendimento personalizado, cujo tempo de espera deverá ser igual ou inferior ao do atendimento automatizado.”

Art. 2º Esta lei entra em vigor na data de sua publicação.

JUSTIFICATIVA

Desde que se iniciou o processo de desestatização da economia, com a privatização de diversas modalidades de serviços públicos, o atendimento automatizado aos usuários de serviços públicos se proliferou com grande velocidade, gerando mais efeitos nocivos do que benéficos à sociedade brasileira.

Primeiramente, há que se analisar do ponto de vista da prestação do serviço, como descrito na Lei nº 8.987, de 1995, que dispõe sobre o regime de concessão e permissão da prestação de serviços públicos. O serviço adequado pressupõe o pleno atendimento dos usuários, e este não pode ser alcançado se não for oferecido o serviço na medida da necessidade de quem os utiliza.

Ora, se por um lado o atendimento automatizado significa um avanço em termos de atualidade, também definida na lei citada, por outro representa uma dificuldade para o usuário médio, cujos padrões de educação, cultura e comportamento não acompanham a velocidade dos avanços tecnológicos, tampouco se modificam pela simples vontade de quem coloca uma máquina à sua disposição como única opção de atendimento.

Ademais, não fosse a precariedade do atendimento automatizado suficiente para justificar a limitação de seu uso, há que se avaliar também seu efeito sobre o desemprego. O atendimento personalizado, além de melhorar a prestação de serviços aos usuários, gera postos de trabalho, efeito esse particularmente importante no atual cenário da economia nacional.

Assim, tendo em vista as razões expostas, solicitamos e contamos com o apoio de nossos nobres pares na Câmara dos Deputados para aprovação do presente projeto de lei.

Sala das Sessões, em de de 2004.

Deputado **PASTOR REINALDO**