

PROJETO DE LEI N.º , DE 2004

(Do Deputado Milton Cardias)

Altera o art. 31 da Lei n.º 8.987, de 13 de fevereiro de 1995, e dá outras providências.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º O art. 31 da Lei n.º 8.987, de 13 de fevereiro de 1995, passa a vigorar acrescido do seguinte inciso IX:

“Art. 31

.....
.....
.....

IX – manter serviço gratuito de atendimento aos usuários, não automatizado, para fornecimento de informações, solicitação de serviços e recebimento de reclamações e sugestões, sem prejuízo de outras formas de atendimento.

.....
.....”

Art. 2º Aplica-se o disposto no inciso IX do art. 31 da Lei n.º 8.987, de 1995, com a redação dada por esta lei, às empresas concessionárias dos serviços de telecomunicações de que trata a Lei n.º 9.472, de 16 de julho de 1997.

Art. 3º Esta lei entra em vigor no prazo de 180 (cento e oitenta) dias contados de sua publicação.

JUSTIFICAÇÃO

Atualmente, é prática comum a prestação de serviço de atendimento automatizado aos usuários de serviços públicos por parte das empresas concessionárias.

À primeira vista esse tipo de atendimento pode parecer mais adequado à vida moderna, em face dos recursos tecnológicos disponíveis. No entanto, esse não é, em regra, o sentimento do cidadão comum que, ao tentar estabelecer contato com as prestadoras de serviços, é obrigado a enfrentar um tempo de espera excessivo, correspondente às várias etapas do atendimento automatizado, cujo desfecho não necessariamente o conduz ao setor capaz de responder à sua demanda. Nessa situação, o usuário do serviço público acaba por receber um atendimento de qualidade inferior, que consome mais de seu tempo e lhe causa indignação.

O atendimento personalizado é essencial na caracterização do serviço adequado, que a Constituição Federal e a lei reconhecem como direito dos usuários (CF, art. 175, parágrafo único, IV; Lei n.º 8.987, de 1995 – lei das concessões, art. 7º, I). Para esse fim, o art. 1º da presente proposição pretende que seja expressamente inserida na referida lei, como encargo das empresas concessionárias, a manutenção de serviço gratuito de atendimento aos usuários, não automatizado, para fornecimento de informações, solicitação de serviços e recebimento de reclamações e sugestões, sem prejuízo de outras formas de atendimento.

O art. 2º da proposição visa estender tal exigência às empresas concessionárias de serviços de telecomunicações, que são regidos por legislação específica.

É como submetemos a presente iniciativa à apreciação de nossos ilustres Pares.

Sala das Sessões, em 05 de outubro de 2004 .

Deputado Milton Cardias