



CÂMARA DOS DEPUTADOS

PROJETO DE LEI N.º 4.195, DE 2004

(Do Sr. 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.

DESPACHO:

ÀS COMISSÕES DE DEFESA DO CONSUMIDOR; TRABALHO, DE ADMINISTRAÇÃO E SERVIÇO PÚBLICO E CONSTITUIÇÃO E JUSTIÇA E DE CIDADANIA (ART. 54 RICD)

APRECIÇÃO:

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

PUBLICAÇÃO INICIAL

Art. 137, caput - RICD

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 05 de outubro de 2004.

Deputado **PASTOR REINALDO**

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 II
DO SERVIÇO ADEQUADO**

Art. 6º Toda concessão ou permissão pressupõe a prestação de serviço adequado ao pleno atendimento dos usuários, conforme estabelecido nesta Lei, nas normas pertinentes e no respectivo contrato.

§ 1º Serviço adequado é o que satisfaz as condições de regularidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, generalidade, cortesia na sua prestação e modicidade das tarifas.

§ 2º A atualidade compreende a modernidade das técnicas, do equipamento e das instalações e a sua conservação, bem como a melhoria e expansão do serviço.

§ 3º Não se caracteriza como descontinuidade do serviço a sua interrupção em situação de emergência ou após prévio aviso, quando:

- I - motivada por razões de ordem técnica ou de segurança das instalações; e
- II - por inadimplemento do usuário, considerado o interesse da coletividade.

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.

.....
.....

FIM DO DOCUMENTO
